



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Implementace nástrojů eGovernmentu v České republice a Dánsku  
Implementation of eGovernment Tools in the Czech Republic and Denmark

Student: Bc. Hana Kovaříková  
Vedoucí diplomové práce: Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.

Ostrava 2014

## Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Hana Kovaříková**  
Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa  
Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa  
Specializace: 00 Veřejná ekonomika a správa  
Téma: Implementace nástrojů eGovernmentu v České republice a Dánsku  
Implementation of eGovernment Tools in the Czech Republic and Denmark

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. eGovernment v České republice
  3. eGovernment v Dánsku
  4. Zhodnocení míry zavedení eGovernmentu ve vybraných zemích
  5. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

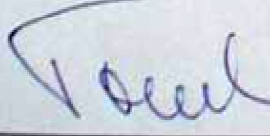
- FLYNN, Norman. *Public Sector Management*. 6th ed. London: SAGE Publications, 2012. 273 p. ISBN 978-0-85702-873-0.
- HEEKS, Richard. *Implementing and Managing eGovernment*. London: SAGE Publications, 2006. 295 p. ISBN 978-0-7619-6792-3.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 22.11.2013

Datum odevzdání: 25.04.2014

  
doc. Ing. Petr Tománek, CSc.  
vedoucí katedry




  
prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

### **Prohlášení**

Místopřísežně prohlašuji, že jsem diplomovou práci „Implementace nástrojů eGovernmentu v České republice a Dánsku“ včetně všech příloh vypracovala samostatně.

V Ostravě 25. 4. 2014

  
.....  
podpis studenta

Tímto bych zde chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce paní Ing. Ivetě Vrabkové, Ph.D. za odborné vedení, vstřícné poskytování rad a připomínek při zpracování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině a příteli za morální podporu.

V Ostravě 25. 4. 2014

## Obsah

1	ÚVOD.....	1
2	EGOVERNMENT V ČESKÉ REPUBLICE.....	3
2.1	Pojem eGovernment .....	3
2.2	Koncepce .....	4
2.3	Vývoj eGovernmentu v ČR .....	5
2.4	Základní hierarchie dokumentů eGovernmentu ve veřejné správě .....	6
2.5	Symboly elektronizace veřejné správy .....	7
2.5.1	eGON .....	8
2.5.2	Klaudie – nový symbol eGovernmentu.....	9
2.6	Nástroje eGovernmentu .....	9
2.6.1	Portály veřejné správy .....	9
2.6.2	Czech POINT .....	12
2.6.3	Komunikační infrastruktura veřejné správy .....	12
2.6.4	Zákon o eGovernmentu .....	13
2.6.5	Základní registry veřejné správy .....	14
2.6.6	Datové schránky .....	16
2.7	Strategický rámec rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+ .....	18
2.7.1	Vize a cíle pro rok 2020 .....	19
3	EGOVERNMENT V DÁNSKU .....	20
3.1	Dánsko .....	20
3.1.1	Základní informace .....	20
3.1.2	Politický systém .....	21
3.1.3	Ekonomická charakteristika země.....	22
3.2	Strukturální reforma veřejné správy .....	23
3.2.1	Dilema centralizace a decentralizace v kontextu eGovernmentu.....	24
3.2.2	Koordinace a spolupráce v oblasti eGovernmentu .....	25
3.3	Subjekty eGovernmentu v Dánsku .....	26
3.3.1	eGovernment na národní úrovni.....	26
3.3.2	Regionální a místní eGovernmen .....	30
3.4	Strategie eGovernmentu .....	31
3.4.1	Common Public-Sector Strategy for Digital Welfare (2013 - 2020) .....	31
3.4.2	The Joint Public Digital Strategy (2011 - 2015) .....	33
3.4.3	The eGovernment Strategy (2011 – 2015).....	34
3.4.4	Předchozí strategie eGovernmentu.....	35

3.5	Základní registry .....	36
3.6	Příklady nástrojů eGovernmentu v Dánsku .....	38
3.6.1	Retsinformation.dk .....	38
3.6.2	Projekt E-Income .....	40
3.6.3	Jednotný elektronický zdravotnický portál – sundhed.dk .....	41
3.6.4	Komunikace s veřejným sektorem – EasySMS/the Digital Document Box .....	44
3.6.5	NemID .....	45
4	ZHODNOCENÍ MÍRY ZAVEDENÍ EGOVERNMENTU VE VYBRANÝCH ZEMÍCH..	47
4.1	Posílení postavení uživatele .....	50
4.1.1	Správa zaměřená na uživatele .....	50
4.1.2	Typologie uživatelů .....	51
4.1.3	Důvody pro nevyužívání služeb eGovernmentu .....	52
4.1.4	Vyspělost online služeb v oblasti vybraných životních událostí .....	53
4.2	Transparentní správa .....	55
4.3	Jednotný digitální trh .....	58
4.3.1	Mobilita podnikání .....	59
4.3.2	Mobilita občanů .....	60
4.3.3	Překážky bezproblémové přeshraničních služeb .....	61
4.4	Účinnost a efektivnost .....	62
4.5	Klíčové nástroje .....	64
4.6	Přehled všech výsledných ukazatelů .....	67
4.7	SWOT analýza .....	69
4.7.1	Silné stránky .....	69
4.7.2	Slabé stránky .....	69
4.7.3	Příležitosti .....	70
4.7.4	Hrozby .....	70
5	ZÁVĚR .....	71
	Seznam použité literatury	
	Seznam zkratk	
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce	
	Seznam příloh	

# 1 ÚVOD

Pojem eGovernment je možno definovat v širším pojetí jako možnost využívání elektronických kanálů pro uskutečňování komunikace s institucemi veřejné správy. Jedná se však i o komplexní transformaci procesů ve veřejné správě, které tak jsou v souladu s možnostmi současných technologií. Cílem této transformace je stále lepší a vyvíjející se poskytování služeb všem občanům i organizacím. Problematika eGovernmentu se týká všech úrovní veřejné správy, organizací, občanů i podnikatelských subjektů.

Informační a komunikační technologie hrají v životě nás všech stále důležitější roli. Důkazem neustále probíhajícího procesu transformace jsou například nástup cloud computingu, masivní využívání sociálních médií, dramatický posun k inteligentním zařízením, sdílení a využívání dat prostřednictvím základních registrů, a další inovace a vývoj v této oblasti. Zde ovšem narážíme na největší problém, neboť vést diskuse o inovacích je mnohem jednodušší, než tyto inovace v praktickém životě implementovat.

Informační a komunikační technologie mohou nejen usnadnit komunikaci s orgány veřejné správy, ale také pomoci zlepšit kvalitu života občanů, umožnit jim podílet se na řízení a vývoji společnosti, ulehčit provoz podniků (zejména malého a středního podnikání), umožnit a ulehčit pobyt, práci nebo studiu v zahraničí.

**Cílem diplomové práce je zhodnotit základní aspekty a nástroje eGovernmentu v České republice a v Dánsku, a to na základě srovnání úrovně využívání, dostupnosti a využitelnosti těchto nástrojů v obou státech.**

K naplnění výše stanoveného cíle budou využity metody rešerše odborné literatury v oblasti související s tématem diplomové práce, třídění a interpretace získaných informací, deskriptivní analýza dat zjištěných v rámci benchmarkingové studie eGovernmentu EU, komparace získaných informací a dat týkajících se České republiky, Rakouska a průměrného stavu EU, SWOT analýza zaměřená na eGovernment České republiky.

Při zpracování této diplomové práce budou využity současné a relevantní odborné teoretické zdroje, českých i zahraničních autorů. Vzhledem k tomu, že oblast informačních technologií je neustále se vyvíjející a měnící oblastí, jsou také ve větší míře využívány ověřené informace z elektronických zdrojů, které také nabízí podrobnější informace o situaci v obou zemích. V praktické části jsou využity především informace a data získané benchmarkingovou studií



eGovernmentu, provedenou Evropskou komisí. Seznam veškerých použitých zdrojů je uveden závěrem práce v seznamu použité literatury.

Pro potřeby této diplomové práce byla stanovena tato hypotéza: **Úroveň uplatnění a využívání eGovernmentu je v České republice na nižší úrovni než v Dánsku, a to zejména z hlediska rozsahu a využitelnosti nabízených veřejných elektronických služeb.**

Diplomová práce je členěna na pět kapitol, kdy první kapitolu tvoří tento Úvod a pátou kapitolu Závěr, dále obsahuje část teoretickou a část aplikačně-ověřovací.

Druhá kapitola se ve svém úvodu zabývá obecně pojmem eGovernment, v další části se již zaměřuje na koncepci a vývoj eGovernmentu v České republice. Dále pojednává o základní hierarchii dokumentů elektronizace veřejné správy a symbolech elektronizace veřejné správy. Největší pozornost je v této kapitole věnována nástrojům eGovernmentu – jedná se především o portál veřejné správy, Czech POINT, komunikační infrastrukturu veřejné správy, zákon o eGovernmentu, základní registry veřejné správy, datové schránky. Poslední část této kapitoly se zaměřuje na Strategický rámec rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+, a také na vize a cíle stanovené pro rok 2020.

Třetí kapitola charakterizuje eGovernment v Dánsku. První část je krátce věnována základní charakteristice Dánska, především se jedná o informace o politickém systému, ekonomické charakteristice země a také informace o strukturální reformě veřejné správy. Další část se zabývá aktéry v oblasti eGovernmentu a jejich vzájemné provázanosti na jednotlivých úrovních státu. Pozornost je také věnována strategickým dokumentům. V závěru jsou poté zmíněny některé příklady nástrojů dánského eGovernmentu, jedná se o základní registry, portál retsinformation.dk, projekt E-Income, jednotný elektronický zdravotnický portál, EasySMS a The Digital Document Box pro komunikaci s orgány veřejné správy a také NemID, používané pro jednotné přihlášení pro webové stránky institucí veřejné správy, online bankovníctví a další webové stránky a služby.

Čtvrtá kapitola má za cíl zhodnocení míry zavedení eGovernmentu v obou zemích. Zaměřuje se na čtyři ukazatele vycházející z benchmarkingové studie eGovernmentu. Jedná se o Posílení postavení uživatele (Správa zaměřená na uživatele, Transparentní správa, Spolupracující správa), Jednotný digitální trh (Mobilita podnikání a Mobilita občanů), Účinnost a efektivnost a Klíčové nástroje. V závěru kapitoly je potom přehled všech výsledných ukazatelů a SWOT analýza, zaměřená na eGovernment v ČR.

## **2 EGOVERNMENT V ČESKÉ REPUBLICCE**

eGovernment v České republice se v posledních letech pohybuje v centru zájmu jak politických činitelů, tak také odborníků, podniků nebo některých občanů. V minulosti však byla oblast elektronizace veřejné správy a využívání informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) opomíjena. I z tohoto důvodu Česká republika v dnešní „informační době“ zaostává za ostatními státy EU.

### **2.1 Pojem eGovernment**

Nejen v češtině, ale i v jiných jazycích výraz eGovernment zdomácněl natolik, že ani není třeba jej překládat. Pokusy o jeho překlad totiž také vyzněly dosti toporně a nejasně. Mnohem podstatnější je však snaha o jasné definování tohoto výrazu. Při srovnání více autorů se setkáváme s nepatrnými rozdíly, které tkví nejčastěji v šíři záležitostí, které zahrnuje.

Například profesor Richard Heeks (2006, s. 4) definuje eGovernment značně široce, jako veškeré použití informačních a komunikačních technologií organizacemi veřejného sektoru.

Zatím co Evropská komise (2011), ve svém materiálu eGovernment - Action Plan 2011 - 2015, vymezuje eGovernment jako použití digitálních nástrojů a systémů, které jsou zde díky informačním a komunikačním technologiím, pro poskytování lepších veřejných služeb občanům a podnikům.

Mnohem popisněji definuje eGovernment Nixon aj. (2006, s. XIX), jako použití informačních technologií (jako jsou počítačové sítě, internet a mobilní virtuální sítě), vládními institucemi za účelem transformovat vztahy s občany, podniky, ale i dalšími subjekty veřejné správy. eGovernment si klade za cíl, aby se komunikace mezi veřejným sektorem a občany, podniky, ale i mezi jednotlivými subjekty veřejného sektoru uskutečňovala pohodlněji, přátelštěji, aby docházelo k úsporám, ale také aby vše bylo transparentní.

V domácí literatuře je eGovernmentu vymezen jako využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních služeb. (Lidinský aj. 2008, s. 7)

Bývalé Ministerstvo informatiky definovalo eGovernment takto: „eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím posláním je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu k jejím uživatelům.“<sup>1</sup>

## 2.2 Koncepce

Smyslem eGovernmentu je poskytnout všem soukromým subjektům (občanům i podnikům) větší komfort při komunikaci se státem a jinými subjekty veřejné moci tím, že zrychlí a zjednoduší komunikaci s nimi, zefektivní vnitřní procesy orgánů veřejné moci a povede k větší transparentnosti v jejich činnosti. eGovernment také přispívá k vytváření toho, co je označováno jako „dobrá správa“ (Good Governance), což je proces vládnutí a jeho kontrola, a také participace občanů na tomto procesu a je spojován s přechodem od vrchnostenského pojetí správy k veřejné správě, která je službou občanům, coby zákazníkům.

eGovernment nalézá svoje uplatnění ve značně široké škále oblastí a činností. Jedná se nejen o služby, ale také vybírání daní a dalších veřejných plateb, veřejnou bezpečnost, výkon spravedlnosti, sociální zabezpečení, péče o vzdělání a další.

Mezi významné přínosy eGovernmentu patří zvýšení výkonnosti či efektivity správy, prohloubení její podstaty, jakožto služby, lepší výsledky správy, napomáhání realizaci reforem, přiblížení se správy občanům. Rovněž se hovoří o debyrokratizaci veřejné správy. Přínosy nacházíme také pro zaměstnance veřejné správy, kteří získávají více času pro vlastní výkon činností a méně se musí zabývat servisními úkony, jakými je vyhledávání bazálních údajů v informačních systémech.

K významným časovým, ale i materiálním úsporám občanů (klientů) dochází při dobře nastavených podmínkách. Lidé totiž nemusí nikam dojíždět a marnit čas čekáním ve frontách před přepážkou. Pokud není možnost vyplnění elektronického formuláře, lze nejrůznějšími prostředky elektronických médií určit přesný čas schůzky.

Díky elektronické komunikaci s úředníky dochází také ke snížení plýtvání s veřejnými prostředky, klientelismu či korupce. Nikdo se totiž neodvážá nabídnout či požadovat úplatek prostřednictvím elektronické komunikace.

---

<sup>1</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 39)

Na druhou stranu je nutno zmínit také tzv. sociální vyloučení, tento problém se týká osob, které nemají přístup k prostředkům, které by jim umožnily využívat výhody eGovernmentu. Dalším nebezpečím je pak ztráta osobní identity nebo možnost manipulace jednotlivci, kteří manipulují s osobními údaji.<sup>2</sup>

U projektů v oblasti informačních a komunikačních technologií bývá tendence k jejich přeceňování a také je u nich později dosahováno mnohem nižších výsledků, než bylo očekáváno. Lidé, kteří se podílejí na tvorbě těchto systému, jsou „nebezpečně nadšení“ a přehánění výhody vývoje IT, což představuje nebezpečí pro úspěch tohoto rozvoje.

Relativně špatná výkonnost ICT projektů veřejných správ je způsobena:

- nedostatkem jasného spojení mezi projekty a hlavními strategickými prioritami organizace,
- nedostatkem jasného vedení a odpovědnosti ministrů,
- nedostatkem účinného zapojení všech zúčastněných stran,
- nedostatkem dovedností a osvědčených přístupů řízení projektů a rizik,
- nedostatkem porozumění a kontaktu s dodavateli ICT,
- zaměření se spíše na hodnocení vstupních nákladů, spíše než dlouhodobé hodnoty,
- nedostatečnými zdroji a dovednosti poskytovat celkového portfolia.<sup>3</sup>

## 2.3 Vývoj eGovernmentu v ČR

Během posledního desetiletí prošla Česká republika obdobím významného rozvoje eGovernmentu. V roce 2003 vzniklo Ministerstvo informatiky, které odstartovalo projekt Portálu veřejné správy (dále také PVS). Cílem bylo vytvořit jednotné přístupové místo k informacím i službám veřejné správy. Portál veřejné správy před nedávnou dobou začal fungovat na novém designu a byl ještě výrazněji propojen s ostatními složkami eGovernmentu (Základními registry a informačním systémem Datových schránek), čímž byla výrazně podpořena jeho využitelnost.

Jedním z významných kroků bylo spuštění systému Czech POINT v roce 2007. Jeho hlavním úkolem bylo v počátcích především usnadnit občanovi přístup k ověřeným výstupům z trestního rejstříku, živnostenského rejstříku či obchodního rejstříku. Během let pak přibýly další výstupy – výpis z bodového hodnocení řidiče, výpis z insolventního rejstříku a další.

---

<sup>2</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 40 – 44)

<sup>3</sup> FLYNN, Norman (2008, str. 147)

Czech POINT dnes nabízí více než 15 druhů různých podání a jeho pobočky lze nalézt po celé České republice, nejen na městských úřadech, ale i na pobočkách České pošty či Hospodářské komory.

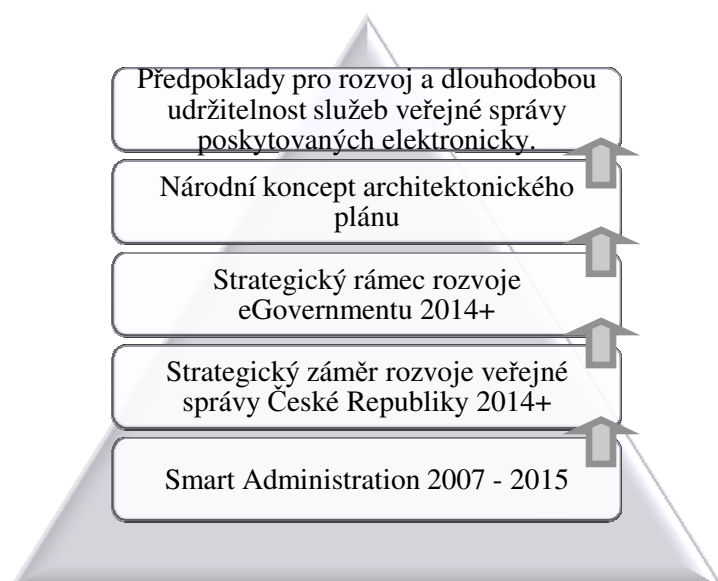
V roce 2008 byl spuštěn nový projekt Ministerstva vnitra a České pošty - Datové schránky. Datové schránky usnadňují komunikaci mezi občanem a veřejnou správou, ale i mezi jednotlivými úřady.

Dalším milníkem v procesu elektronizace státní správy bylo spuštění základních registrů v roce 2012. Základní registry umožnily úředníkům a přeneseně i občanům přístup do obrovské databáze informací a výrazně tím zefektivnily veškeré procesy, probíhající v rámci veřejné správy.<sup>4</sup>

## 2.4 Základní hierarchie dokumentů eGovernmentu ve veřejné správě

Základní hierarchie dokumentů eGovernmentu ve veřejné správě znázorňuje Obr. 2.1. Počínaje dokumentem Smart Administration 2007 – 2015, který udává základní směr a obecné cíle rozvoje služeb veřejné správy, až po hierarchicky nejvýše postavený dokument Předpoklady pro rozvoj a dlouhodobou udržitelnost služeb veřejné správy poskytovaných elektronicky.

Obr. 2.1 Základní hierarchie dokumentů eGovernmentu ve veřejné správě



Pramen: Ministerstvo vnitra, *Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+*, vlastní úprava

<sup>4</sup> Iniciativa informatiky pro občany (online)

V hierarchii prvním a nejvýznamnějším z dokumentů, na základě kterého Česká republika spravuje a inovuje veřejnou správu je Strategie realizace **Smart Administration** pro období 2007 – 2015. Tento dokument určuje základní směr a obecné cíle, ke kterým česká veřejná správa směřuje a také základní prostředky, které by měly být k dosažení těchto cílů využity. Vymezuje především prostor, v němž by se měly veškeré inovační postupy a procesy provádět, není tudíž zaměřena na technická či specifická řešení.

Ze strategie Smart Administration vychází další dokument, kterým je **Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky 2014+**. Zaměřuje se na globální a specifické cíle v návaznosti na existující problémy a také na jejich následné odstranění nebo alespoň minimalizaci jejich dopadu.

Základní principy a cíle rozvoje eGovernmentu pak stanovuje **Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+**. Zaměřuje se na oblast elektronické veřejné správy a představuje nejen cíle a priority dalšího rozvoje této velmi významné části veřejné správy, ale také do jisté míry vysvětluje i technické zázemí celého procesu elektronizace veřejné správy.

Dalším důležitým dokumentem je **Národní koncept architektonického plánu**, který vysvětluje technické pozadí eGovernmentu do ještě větších detailů a definuje základní principy, které jsou při tvorbě a rozvoji služeb veřejné správy poskytovaných elektronicky respektovány.

Na vrcholu hierarchie se nachází dokument, který má podobný význam jako Národní koncept architektonického plánu, jedná se o **Předpoklad pro rozvoj a dlouhodobou udržitelnost služeb veřejné správy poskytovaných elektronicky**. Cílem tohoto dokumentu je vymezit základní předpoklady pro rozvoj a dlouhodobou udržitelnost poskytovaných služeb veřejné správy, se zaměřením na koncept sdílených ICT služeb ve veřejné správě.<sup>5</sup>

## 2.5 Symboly elektronizace veřejné správy

Elektronizace veřejné správy není nikdy účinná, pokud zároveň s vývojem nových technologií a možností elektronické komunikace s úřady nejde ruku v ruce také jejich propagace. Neboť sebelepší služby poskytované veřejnou správou elektronicky jsou zbytečné, pokud nejsou využívány. Proto se státy snaží využívat na jejich propagaci všemožné způsoby od natáčení

---

<sup>5</sup> Iniciativa informatiky pro občany (online)

reklamních spotů, instruktážních videí, až po, v České republice známé, symbolické postavičky, které mají přiblížit elektronické služby jejich uživatelům.

### 2.5.1 eGON

Především marketingovým symbolem eGovernmentu se již v jeho počátcích stal eGON (viz obr. 2.2), který je v přeneseném významu živým organismem, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje.

Projekt eGON představuje komplexní projekt elektronizace veřejné správy. A byl zahájen na konci roku 2006.

Obr. 2.2 eGON – symbol eGovernmentu



Pramen: *eGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu*, dostupný online na stránkách Ministerstva vnitra

eGONa tvoří:

- **Prsty:** snadno dostupná kontaktní místa – **Czech POINT**,
- **Oběhová soustava:** zajišťuje bezpečný přenos dat – **Komunikační infrastruktura veřejné správy** (dále také KIVS),
- **Srdce:** **zákon č. 300/2008 Sb.**, o elektronických úkonech a autorizované konverzi č.300/2008 Sb.,
- **Mozek:** databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech - **Základní registry veřejné správy**.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ministerstva vnitra (online)

## 2.5.2 Klaudie – nový symbol eGovernmentu

Nový symbol eGovernmentu Klaudie (viz obr. 2.3) přináší fenomén zvaný cloud computing. Úkolem Klaudie je zajistit aby byly ICT projekty nejen efektivnější a levnější, ale aby umožnily přechod od současného stavu blízcího se správě majetku, k modelu poskytování a odebrání služeb.

Obr. 2.3 Klaudie – nový symbol eGovernmentu



Pramen: *Klaudie – od správy majetku k modelu poskytování a odebrání služeb*, dostupný online na stránkách Ministerstva vnitra

Cloud computing je v současnosti vnímán jako jediná cesta umožňující dosažení udržitelnosti. Při využití cloud computingu by se mělo zvýšit skutečné využití serverového výkonu, kapacity (CPU, paměti, úložiště, atd.) by měly být víc flexibilní dle aktuální potřeby. Trendem je směřovat k vytvoření sdíleného flexibilního prostředí s dynamicky přidělovanými zdroji.<sup>7</sup>

## 2.6 Nástroje eGovernmentu

### 2.6.1 Portály veřejné správy

Portál veřejné správy (<http://portal.gov.cz>) byl jedním z prvních skutečně zásadních přínosů k rozvoji eGovernmentu v České republice. Byl spuštěn do provozu 6. října 2003 a prochází neustále nemalými změnami. Jeho správcem je Ministerstvo vnitra.

Portál je nejčastěji vstupem, který je obvykle honosně vyzdobený, nejinak je tomu i v tomto „elektronickém“ případě. Do IT terminologie byl tento termín převzat nejspíše proto, že jde také o vstup, který poskytuje utříděné a vzájemně propojené informace o subjektech, jejich činnostech a výsledcích činnosti. Zatímco původně se za portál označovala místa na Internetu, která měla slučovat do jednotného rozhraní služby různé povahy a třeba i od různých

---

<sup>7</sup> Ministerstva vnitra (online)



poskytovatelů, dnešní portály jsou většinou jenom sbírka odkazů, nebo jsou samostatnými IS bez portálové funkce (například daňový portál) a hlavním definičním znakem je, že informace z něj jsou dálkově přístupné.

Dá se říci, že portálem jsou ve své podstatě všechny oficiální internetové stránky veřejných institucí, které nabízí uživatelům přístup k datům či jiné služby. Portálů je samozřejmě větší množství, například portál Města a obce online ([www.mool.cz](http://www.mool.cz)), na kterém jsou k dispozici nejrozličnější údaje o regionální i územní správě a prostřednictvím redakčního systému vismo jsou zde publikovány obsahy předních desek. Dalšími oblíbenými a často využívanými portály jsou například portál resortu Ministerstva spravedlnosti [www.justice.cz](http://www.justice.cz), portál Českého úřadu zeměměřičského a katastrálního [www.cuzk.cz](http://www.cuzk.cz), či portál České pošty pro zveřejňování veřejných zakázek a veřejných dražeb s názvem „Centrální adresa“ ([www.centralniadresa.cz](http://www.centralniadresa.cz)).

Nejvýznamnějším a nejčastěji využívaným je projekt Ministerstva financí – Daňový portál ([http://adisspr.mfcr.cz/adistc/adis/idpr\\_pub/dpr/uvod.faces](http://adisspr.mfcr.cz/adistc/adis/idpr_pub/dpr/uvod.faces)). Tento portál slouží pro komunikaci s daňovou správou a k získávání informací z daňového řízení. Prostřednictvím Daňového portálu je možno učinit elektronické podání vůči daňové správě podle zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů. Dalšími poskytovanými službami jsou informace z daňového řízení, vyhledávání v registru plátců DPH, aplikace pro vracení DPH plátcům v jiných členských zemích dle § 82 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a komunikační schránky pro banky, pro realizaci součinnosti třetích osob podle § 57 odst. 3 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.

Portál veřejné správy (<http://portal.gov.cz>) je nejrozsáhlejší a jeho použití je nejvíce univerzální. V současné době je to systém propracovaný, ale na druhé straně také uživatelsky vlivný, čímž dává možnost i uživatelům nepříliš počítačově gramotným.

První funkcí portálu veřejné správy je zajišťovat přístup k informacím získaným na základě informační činnosti veřejných orgánů, zejména v oblasti sociálního zabezpečení, správy veřejných financí, dotací, veřejných zakázek, zdravotnického zabezpečení, státní statistické služby, evidence a identifikace osob a práv a povinností těchto osob a tvorby a publikace právních předpisů.

Další funkcí portálu, je zajišťování komunikace s veřejnými orgány prostřednictvím datových schránek a kontaktních míst veřejné správy. Portál je provázán se systémem datových schránek, což má zajistit širší a efektivnější možnosti komunikace.

Třetí funkcí portálu je zajišťovat přístup k informacím fyzických a právnických osob, především díky formulářům a komunikaci s těmito osobami. Z výrazu „především“ lze odhadovat, že okruh takto zpřístupňovaných informací by mohl být i širší.

Portál veřejné správy [www.gov.cz](http://www.gov.cz). se člení takto: I. Informace pro občany, II. Informace pro podnikatele a živnostníky, III. Informace pro cizince žijící v ČR, IV. Služby pro orgány veřejné moci, a to v členění:

- 1) Životní situace,
- 2) Vyhledávání v zákonech,
- 3) Věstníky,
- 4) Užitečné odkazy,
  - a. Informace o ČR,
  - b. Informace o Evropské unii,
- 5) Povinně zveřejňované informace,
- 6) Formuláře elektronického podání,
- 7) Seznam datových schránek.

Najdeme zde také zveřejněné věstníky (bohužel jen MŠMT, MV, ERÚ, ČTÚ, Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí a věstníky některých krajů). Prostřednictvím Portálu je možnost se dostat i na stránky Czech POINT a na Datové schránky.

Často využívanou je sekce nazvaná „Životní situace“, která uživatelům nabízí pomoc při řešení nejrůznějších problémů, s nimiž se mohou setkat nejen v každodenním životě (bydlení), tak i dosti výjimečně (například chovatelství). Jsou zde i informace o řešení situací pro cizince, občany České republiky a podnikatele a u každého pak návody, postupy, například pro oblast rodiny, financí, trvalého pobytu a mnoha dalších životních situací.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 69 - 73)

### 2.6.2 Czech POINT

Czech POINT, nebo také Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, je asistovaným místem výkonu veřejné správy. Czech POINTy jsou kontaktními místy veřejné správy, které umožňují na jediném místě získávat výpisy nebo činit podání.

Za výpis se hradí poplatek, který je standardně stanoven podle sazebníku správních poplatků – maximálně 100 korun za první stranu a za každou další stranu maximálně 50 korun. Za podání žádostí o změně údajů nebo poskytování údajů třetím osobám se správní poplatek nehradí.

Jaké služby základních registrů lze získat přes Czech POINT:

- Údaje, které vede stát o vás či vaší firmě:
  - výpis údajů z registru obyvatel (neveřejný),
  - výpis údajů z registru osob (neveřejná část),
  - výpis údajů z registru osob (veřejná část).
- Kdo se díval na vaše údaje či údaje vaší firmy:
  - výpis o využití údajů z registru obyvatel,
  - výpis o využití údajů z registru osob.
- Služby související se změnou údajů:
  - žádost o změnu údajů v registru obyvatel,
  - žádost o změnu v registru osob,
  - žádost o poskytování údajů třetí osobě.

Prostřednictvím datových schránek lze požádat o stejné agendy jako v případě kontaktních míst Czech POINT, takto odeslané výpisy jsou osvobozeny od správních poplatků.<sup>9</sup>

### 2.6.3 Komunikační infrastruktura veřejné správy

Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) zajišťuje bezpečný tok dat. Představuje sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě. Přináší jak zefektivnění služeb, tak výrazné úspory.

Budování bylo zahájeno v roce 2007 a primárním cílem bylo vytvoření jednotné datové sítě, poskytující bezpečné připojení a vysoký standard nabízených služeb. Dalším cílem bylo

---

<sup>9</sup> Ministerstvo vnitra (online)

odstranění monopolu poskytovatelů datových služeb. Prostřednictvím komunikační infrastruktury jsou propojeny orgány veřejné správy například s registry nebo Czech POINTy.

Úspory, které vznikají díky realizaci projektu KIVS mohou být využity pro investice do informačních systémů, což umožňuje získat kvalitnější a rychlejší připojení.

Vláda České republiky na svém zasedání dne 30. května 2012 schválila záměr nákupu datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v období po datu 27. březnu 2013, který pro všechny orgány státní správy bude znamenat povinnou účast na centralizovaném nákupu datových přípojek Komunikační infrastruktury veřejné správy od Centrálního místa služeb (dále také CMS).

Nákup ostatních služeb KIVS, tzn. datových komoditních telekomunikačních služeb a hlasových komoditních telekomunikačních služeb mohou orgány státní správy zajistit samostatně. I pro nákup těchto služeb však Ministerstvo vnitra připravuje veřejnou zakázku umožňující nákup těchto služeb formou centralizovaného nákupu přes Dynamický nákupní systém.<sup>10</sup>

#### **2.6.4 Zákon o eGovernmentu**

Zákon č.300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (dále zákon o eGovernmentu) byl vyhlášen ve Sbírce zákonů 19. srpna 2008. Velmi často bývá také nazýván zákonem o eGovernmentu a nabyl účinnosti od 1. Července 2009. Jeho cílem je vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady, občany i podniky, ale i mezi úřady samotnými. Rovněž umožňuje vedení elektronických spisů ve správních řízeních.

Klíčovými prvky zákona jsou datové schránky a autorizovaná konverze dokumentů (převedení dokumentů v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě a obráceně a zároveň ověření shody jejich obsahu a připojení ověřovací doložky).

Doprovodným zákonem, který byl přijat společně se zákonem o eGovernmentu je zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

---

<sup>10</sup> Ministerstva vnitra (online)

Dalším důležitým zákonem byl zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Dále byl přijat zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. Kromě výše zmiňovaných byl přijat v této problematice ještě řada dalších zákonů.<sup>11</sup>

### 2.6.5 Základní registry veřejné správy

Základní registry veřejné správy jsou jedním ze základních pilířů eGovernmentu, jejich realizace je financována ze Strukturálních fondů EU. Základní registry ulehčují občanům, firmám a dalším subjektům styk s veřejnou správou. Minimalizují počet návštěv na úřadech a využívají možností technologií 21. století pro online přístupy odkudkoli a kdykoli. Současně ale musí být zajištěna bezpečnost, efektivnost a transparentnost výměny přesných a aktuálních (tzv. referenčních) údajů.<sup>12</sup>

Veškerá data jsou uložena na jednom místě, ze kterého se automaticky všechny změny aktualizují do ostatních systémů. Občané mají také možnost na základě své žádosti poskytnout souhlas s poskytováním údajů i jiným fyzickým nebo právnickým osobám, kterým se jinak informace automaticky neposkytují. Pokud občan poskytne tento souhlas a změní si například trvalé bydliště, promítne se tato změna jak do systémů státní správy a samosprávy, tak také do informačních systémů komerčních subjektů (např. banka, spořitelna, dodavatelé služeb – plyn, elektrická energie, voda, a další), které si občan sám určil.<sup>13</sup>

Základní registry jsou čtyři:

- **Registr obyvatel (ROB)** – vede aktuální referenční údaje o občanech České republiky, cizincích s povolením k pobytu nebo cizincích, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní ochrana formou azylu. Registr je pod správou ministerstva vnitra.
- **Registr práv a povinností (RPP)** – vede údaje o působnosti orgánů státní moci, právech a povinnostech osob. Registr je pod správou ministerstva vnitra.
- **Registr osob (ROS)** – vede údaje o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách nebo orgánech veřejné moci. Registr je pod správou Českého statistického úřadu.

---

<sup>11</sup> Ministerstva vnitra (online)

<sup>12</sup> Dto (online)

<sup>13</sup> Správa základních registrů (online)

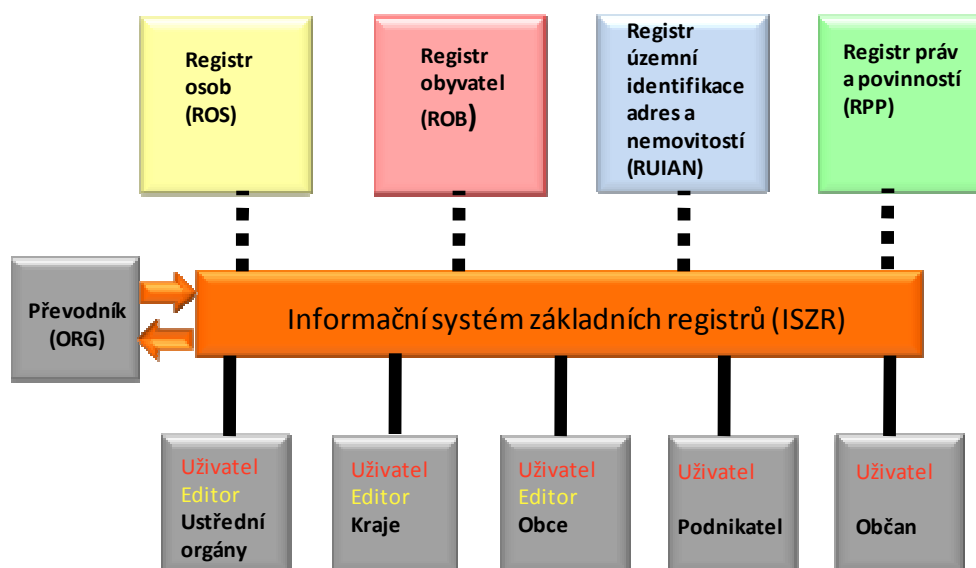
- **Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)** – vede údaje o základních územních prvcích, např. území států, krajů, obcí nebo částí obcí, ulic, parcel. Registr je pod správou Českého úřadu zeměměřického a katastrálního.

Tyto čtyři základní registry fungují v rámci **informačního systému základních registrů**.

Dalším významným projektem je projekt pod správou Úřadu pro ochranu osobních údajů - **Převodník identifikátorů fyzických osob**. Jedná se o klíčový projekt pro ochranu osobních údajů, díky kterému už není možné získat o obyvateli informace prakticky z žádného informačního systému veřejné správy pouze se znalostí rodného čísla.<sup>14</sup>

Obr. 2.4 znázorňuje vzájemnou provázanost čtyř základních registrů, informačního systému základních registrů a převodníku identifikátorů fyzických osob. Do registrů mají přístup orgány veřejné moci, které jsou vymezeny jako editor a mají oprávnění zapisovat referenční údaje do základního registru a provádět změny zapsaných referenčních údajů. Orgány veřejné moci jsou zároveň také uživatelem, stejně jako občané a podnikatelé.<sup>15</sup>

Obr. 2.4 Systém základních registrů



Pramen: *Základní registry veřejné správy*, dostupný online na stránkách Ministerstva vnitra

<sup>14</sup> Ministerstvo vnitra (online)

<sup>15</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 92)

Každý orgán veřejné moci má povinnost zajistit si přístup do základních registrů. Existují tři způsoby jak tuto povinnost splnit:

- připojením vlastního agendového informačního systému,
- prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy – Czech POINT,
- prostřednictvím informačního systému datových schránek.

Ale pouze přístup vlastním agendovým informačním systémem, který je evidován a provozován dle zákona č. 365/2000 Sb., umožní orgánu veřejné moci plně využívat funkcionality základních registrů a dodržovat pravidla pro práci s referenčními údaji.<sup>16</sup>

Pro získání údajů ze základních registrů se orgán veřejné moci prostřednictvím svého agendového informačního systému připojí k Informačnímu systému základních registrů. Následuje proces ověření oprávnění dotazu prostřednictvím Registru práv a povinností (zda je agendový informační systém zaregistrován, zda má daný úředník na daném úřadě právo dotazovat se na předmětné údaje obsažené v příslušném základním registru). Jestliže je vše v pořádku, následuje zpracování vlastního dotazu prostřednictvím základních registrů a oprávněnému uživateli je poskytnuta žádaná odpověď, kterou je možno zasílat také do datových schránek.

Základní registry zjednodušují komunikaci občana s úřady, ale i zefektivňují práci úředníků, kteří pro svou práci potřebují informace, které často získávají mnoha různými cestami. Je vyvíjeno maximální úsilí pro vybudování modelu, který umožní získání všech informací pomocí jediného dotazu.<sup>17</sup>

### **2.6.6 Datové schránky**

Datové schránky umožňují unikátní způsob elektronického doručování, který zavedl do českého eGovernmentu institut, jež nemá ve světě obdoby. Cílem institutu datových schránek pro doručování bylo přiblížení orgánů veřejné moci občanovi prostřednictvím elektronických nástrojů, zefektivnění jak jejich vzájemné komunikace, tak také komunikace mezi jednotlivými orgány moci veřejné.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Ministerstvo vnitra (online)

<sup>17</sup> Správa základních registrů (online)

<sup>18</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 162, 166)

Dnem 1. července 2009 nabyl účinnosti zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění novely č. 190/2009 Sb., a od tohoto dne jsou Ministerstvem vnitra zřizovány datové schránky. Datové schránky byly uvedeny do ostrého provozu 1. listopadu 2009.<sup>19</sup> Podle statistiky k dnešnímu dni (6. dubna 2014) bylo zřízeno 583 703 datových schránek, prostřednictvím nichž bylo celkem odesláno 184 743 194 datových zpráv. Průměrná úspěšnost doručení přihlášením je 97,4 %.<sup>20</sup>

Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Nejedná se o nahrazení spisové služby, ani úložiště dat či dokonce archiv nebo zálohu informačního systému. Zprávy jsou v datové schránce uloženy pouze krátkodobě (po dobu 90 dnů) a to pouze pro účely zabezpečené komunikace.<sup>21</sup>

Ze zákona mají povinnost využívat datovou schránku při obousměrné komunikaci orgány veřejné moci mezi sebou a v případě kdy probíhá komunikace mezi orgány veřejné moci a právnickými osobami nebo podnikajícími fyzickými osobami, kterým se zřizuje datová schránka ze zákona, anebo s právnickými nebo fyzickými osobami, kterým byla datová schránka zřízena na základě jejich žádosti. Nepovinně probíhá komunikace prostřednictvím datových schránek v případě komunikace právnických a fyzických osob vůči orgánům veřejné moci, nebo vzájemná komunikace mezi fyzickými a právnickými osobami.<sup>22</sup>

V souvislosti se zavedením datových schránek je možné sledovat i další efekty. Jedná se především o:

- „vyčištění“ obchodního rejstříku (cca 1/3 obálek s přístupovými údaji se vrátila jako nedoručitelných, došlo tedy k odhalení mrtvých firem a opravení neplatných záznamů),
- změna komplikovaných způsobů jednání za společnosti (prostřednictvím datových schránek není možné, aby jednalo více osob současně),
- zvýšení vymahatelnosti práva (zvýšení úspěšnosti doručování),

---

<sup>19</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 166)

<sup>20</sup> Datové schránky (online)

<sup>21</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 168-169)

<sup>22</sup> Dtto (2012, str. 174)



- průběžný přesun od listinné formy vedení spisů k formě elektronické.<sup>23</sup>

## **2.7 Strategický rámec rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+**

Strategický rámec rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+ definuje jednotlivé okruhy a tematické cíle českého eGovernmentu pro období let 2014 až 2020. Ministerstvo vnitra se i prostřednictvím tohoto Strategického rámce snaží zabezpečit realizaci všech vytýčených cílů a témat, s maximálně efektivním využitím prostředků státního rozpočtu, ale zejména prostředků strukturálních fondů v programovém období 2014 až 2020.

V minulosti byl eGovernment spíše souborem individuálních projektů IT, bez vzájemných procesních, logických, ekonomických a architektonických vazeb, ale i bez jednotné koordinace řízení. Cílem dokumentu je definovat témata pro další etapu modernizace veřejné správy, zejména zefektivnění a zkvalitnění veřejných služeb a institucí v souladu se strategickými dokumenty Evropské komise i české vlády.<sup>24</sup>

První verze dokumentu byla představena na podzim roku 2012. Na základě připomínek byla zásadně přepracována. Počátkem června 2013 proběhlo vnitroresortní připomínkové řízení v rámci Ministerstva vnitra. Jeho finální verze byla pak v červenci předložena k připomínkám odborné veřejnosti a institucím (jako je například ICT Unie, ČSKI apod.). Opodstatněné připomínky byly zapracovány do materiálu. V září 2013 proběhlo vnitroresortní připomínkové řízení nové verze materiálu, ke které byla vznesena celá řada připomínek. O zhodnocení a vznešení připomínek a podnětů požádalo v listopadu ministerstvo také odborníky z OECD. Ti poukázali pouze na potřebu rozšíření strategického materiálu o vize informační společnosti v horizontu 2020 a několik dalších drobností.<sup>25</sup>

Základní principy Strategického rámce rozvoje eGovernmentu 2014+ pro období do roku 2020:

- další etapa modernizace veřejné správy s využitím prostředků eGovernmentu,
- účelné vynakládání veřejných prostředků pro koordinovanou a efektivní modernizaci veřejné správy, zejm. investic do informačních a komunikačních technologií,
- koncepce architektury eGovernmentu, jako prostředku plánování a řízení změn směřujících k dosažení cílů,

---

<sup>23</sup> MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír (2012, str. 168)

<sup>24</sup> eGON centrum (online)

<sup>25</sup> Iniciativa informatiky pro občany (online)

- efektivní zapojení podnikatelského sektoru do poskytování služeb státu tam, kde dochází k úspoře nákladů, zrychlení zavedení služby, zlepšení dostupnosti nebo vhodné a bezpečné integraci veřejné a podnikatelské části procesu prostřednictvím nástrojů eGovernmentu,
- efektivní součinnost všech subjektů veřejné správy na úrovni centrálních orgánů, krajů i obcí.

Obsahem Strategického rámce rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+ je také definice tematických okruhů, v jejichž rámci by měl být realizován soubor legislativních i nelegislativních opatření (včetně projektů), která jsou nezbytná k dosažení vládou vytyčených cílů v oblasti modernizace veřejné správy.

Součástí strategie je i příprava a realizace strategických integračních projektů navazujících na základní registry (eHealth, eJustice, eEducation atd.).<sup>26</sup>

### **2.7.1 Vize a cíle pro rok 2020**

V roce 2020 bude společnost daleko více informační. Budou postupně odstraňovány technologické a infrastrukturní bariéry a budou vznikat komplexnější elektronické služby. Bude pokračovat trend stále většího využívání cloudových technologií, a to i pro ukládání citlivějších dat, než jsou multimédia a osobní dokumenty.

Do roku 2020 je předpokladem větší pokrytí vysokorychlostním připojením a větší procento obyvatel bude mít možnost naplno využívat elektronické služby. Tyto služby budou využívány jak v oblasti komunikace klienta se státem, komunikace uvnitř státu, práce s údaji v rámci informačních systémů veřejné správy a také v neposlední řadě i díky implementaci v tomto dokumentu popsáných principů (jako je například úplné elektronické podání).

V období 2020 již budeme moci bez problémů využívat základní výhody eGovernmentu napříč celou Evropskou unií. Jedná se především o přenositelnost důvěryhodné identity, důvěryhodné služby, a další.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Iniciativa informatiky pro občany (online)

<sup>27</sup> Dtto (online)

### 3 EGOVERNMENT V DÁNSKU

Dánsko je jednou z dnes již mnoha evropských zemí, ve kterých je komunikace s úřady vedena elektronickou formou. Tato země však patří společně s Rakouskem a Belgií na přední příčky v elektronizaci státní správy.

První myšlenky týkající se eGovernmentu se v Dánsku začaly objevovat již před čtyřiceti lety.<sup>28</sup>

#### 3.1 Dánsko

K Dánskému království (Kongeriget Danmark) patří dvě autonomní oblasti - Faerské ostrovy a Grónsko. Faerské ostrovy získaly samosprávný statut v roce 1948 a Grónsko v roce 1979. Obě oblasti mají své zákonodárné sbory a vládu, které rozhodují o vnitřních záležitostech, v otázkách zahraniční, obranné a měnové politiky rozhoduje ústřední dánská vláda. Grónsko ani Faerské ostrovy nejsou členem EU.<sup>29</sup>

##### 3.1.1 Základní informace

Oficiální název státu: Dánské království (Kongeriget Danmark).

Hlavní město: Kodaň (København).

Dánsko se dělí na 5 regionů (Severní Jutsko, Střední Jutsko, Jižní Dánsko, Sjaelland a Region hlavního města) a 98 nižších samosprávných jednotek – komun/obcí. Volby do komunálních a regionálních zastupitelstev se konají každé čtyři roky.

Dánové tvoří 89,8 % obyvatelstva, na jihu Jutského poloostrova žije německá menšina (asi 20 tis. osob); dalších 10,2 % tvoří imigranti a jejich potomci, z nichž 53,5 % pochází z Evropy (vč. Turecka a zemí bývalé Jugoslávie), 33,3 % z Asie (Irák, Pákistán, Írán, Libanon) a 8,8 % z Afriky (Somálsko, Maroko).

Rozloha: vlastní Dánsko 43 098 km<sup>2</sup>; Faerské ostrovy 1 399 km<sup>2</sup>; Grónsko 2 166 088 km<sup>2</sup> (z toho nezaledněné území 410 449 km<sup>2</sup>).<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> VEŘEJNÁ SPRÁVA, čtrnáctideník vlády České republiky

<sup>29</sup> Portál businessinfo.cz (online)

<sup>30</sup> Dtto (online)

Počet obyvatel (k 1. 1. 2014): vlastní Dánsko 5 627 235; Faerské ostrovy 48 308; Grónsko 56 282.<sup>31</sup>

Oficiální měnou v Dánsku je dánská koruna (DKK).<sup>32</sup>

Dánsko je členem Evropské unie od 1. ledna 1973.<sup>33</sup>

### 3.1.2 Politický systém

Dánské království je konstituční monarchií s mnohaletou tradicí parlamentní demokracie. Hlavou státu je Její Veličenstvo královna Margrethe II. (plným jménem Margrethe Alexandrina Thorkildur Ingrid), moc výkonná je dále v rukou ministerského předsedy (Statsministeriet), který je hlavou vlády (Regeringen), moc zákonodárná je pak v rukou parlamentu (Folketing).<sup>34</sup>

**Parlament** má 179 členů, volených každé čtyři roky, na základě všeobecného přímého volebního práva, podle systému poměrného zastoupení. Používá se proporční volební systém. 175 členů parlamentu je za vlastní Dánsko a po dvou křeslech náleží reprezentantům za Grónsko a Faerské ostrovy.<sup>35</sup> Parlament zodpovídá za projednávání a přijímání zákonů a je také zodpovědný za schvalování rozpočtu státu, schvalování účetní závěrky hospodaření státu, vykonává také kontrolní funkci nad vládou a účastní se na mezinárodní spolupráci.<sup>36</sup>

Výkonná moc je v rukou **vlády**, v čele s premiérkou, která je odpovědná dánskému parlamentu. Královna Margrethe II, jmenuje předsedu vlády na základě doporučení lídrů politických stran.<sup>37</sup>

Složení vlády k 3. 2. 2014:

- Předsedkyně vlády Helle Thorning-Schmidt,
- Ministryně hospodářství a vnitra Margrethe Vestager,
- Ministr financí Bjarne Corydon,
- Ministr zahraničních věcí Martin Lidegaard,
- Ministr pro daňové záležitosti Morten Østergaard,

---

<sup>31</sup> Danmarks Statistikbank (online), Statistics Faroe Islands (online), Statistics Greenland (online)

<sup>32</sup> Portál businessinfo.cz (online)

<sup>33</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>34</sup> Velvyslanectví České republiky v Kodani (online)

<sup>35</sup> [http://www.thedanishparliament.dk/About\\_the\\_Danish\\_Parliament/179\\_Members.aspx](http://www.thedanishparliament.dk/About_the_Danish_Parliament/179_Members.aspx)

<sup>36</sup> Folketinget (online)

<sup>37</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

- Ministryně pro zaměstnanost Mette Frederiksen,
- Ministryně spravedlnosti Karen Hækkerup,
- Ministryně pro vědu, inovace a další vzdělávání Sofie Carsten Nielsen,
- Ministryně kultury a církví Marianne Jelved,
- Ministr pro města, bydlení a zemské distrikty a ministr pro severské záležitosti Carsten Hansen,
- Ministryně vzdělávání Christine Antorini,
- Ministr zdravotnictví a prevence Nick Hækkerup,
- Ministr obrany Nicolai Wammen,
- Ministr pro mládež, rovnost žen a mužů, sociální věci a integraci Manu Sareen,
- Ministr pro podnikatelskou sféru a hospodářský růst Henrik Sass Larsen,
- Ministr pro klima, energetiku a stavebnictví Rasmus Helveg Petersen,
- Ministr pro potraviny, zemědělství a rybolov Dan Jørgensen,
- Ministr pro obchod a evropské záležitosti Mogens Jensen,
- Ministr dopravy Magnus Heunicke,
- Ministryně životního prostředí Kirsten Brosbøl.<sup>38</sup>

**Královnou** Dánskou je od roku 1972 Margrethe II., po smrti svého otce Frederika IX. Jako hlava státu se královna podílí na tvorbě vlády. Po konzultaci se zástupci politických stran, vůdce strany, která má podporu největšího počtu zástupců v nově zvoleném parlamentu, je vyzván, aby sestavil vládu. Tuto vládu následně královna formálně jmenuje. Navíc je královna formální hlavou vlády. Královna nemůže samostatně vykonávat politická rozhodnutí, ale každé legislativní rozhodnutí musí stvrdit podpisem a teprve potom se mohou stát zákonem, ale pravomocnými se stávají pouze, pokud je schválí i kabinet ministrů. Hlavním úkolem královny je reprezentovat Dánsko navenek, hostit zahraniční návštěvy, dále má výsadu udělovat milost, příp. amnestii.<sup>39</sup>

### 3.1.3 Ekonomická charakteristika země

Dánská ekonomika patří i navzdory prodělané krizi mezi celosvětově nejsilnější a nejefektivnější. Dánsko je mnohdy uváděno politiky i ekonomy jako „vzorová země“. V mezinárodních srovnáních často vychází jako nejblahobytnější země. Jsou zde vysoké daně,

---

<sup>38</sup> Statsministeriet (online)

<sup>39</sup> The Danish Monarchy (online)

ale na druhou stranu štedrá sociální síť a pružný trh práce. Na vysoké úrovni je také kvalita poskytovaných veřejných služeb, školství a dalších sociálních sektorů.

I ekonomiku Dánska však zasáhla globální finanční a ekonomická krize. I přes svůj vysoký potenciál se ekonomický růst v roce 2012 zpomalil. Důvodem byla nízká domácí poptávka, opatrnost investorů a pokles poptávky v zemích na jihu EU, projevující se na exportních příležitostech. V roce 2012 došlo k mírnému celkovému poklesu HDP o -0,5 %, v důsledku krize, také rostla úroveň nezaměstnanosti z původních 1,8 % v roce 2008, až na 6,3 % (v prosinci 2012).

Dánsko do roku 2010 hospodařilo s nejvyšším stálým rozpočtovým přebytkem v rámci členských států EU. V roce 2010 již však Dánsko muselo čelit schodku ve výši -2,5 % HDP, v roce 2011 -1,8 % HDP a v roce 2012 -4,0 % HDP. Pro rok 2013 byly očekávány státní příjmy ve výši 685 mld. DKK (cca 2 352 mld. korun), a výdaje 690 mld. DKK (cca 2 369 mld. korun). Hlavní snahou při sestavování rozpočtu pro rok 2013 bylo zvýšení růstu HDP. Dle schváleného rozpočtu má deficit klesnout na 36,5 mld. DKK (cca 125,5 mld. korun), což představuje 1,9 % HDP a odpovídá požadavkům EU na deficit rozpočtu.

Na tvorbě HDP se v Dánsku podílí ze zhruba 22,3 % průmyslová výroba. Významnými jsou obory jako výroba potravin, léků a farmaceutik, vyspělé zdravotní techniky, elektronický průmysl (větrné elektrárny), výroba plastů, zpracování barevných kovů i oceli a nábytkářský průmysl, který je zejména díky originálnímu designu světově věhlasný.<sup>40</sup>

### **3.2 Strukturální reforma veřejné správy**

Strukturální reforma byla započata v roce 2004 a dokončena byla 1. ledna 2007. V rámci této reformy došlo mimo jiné k zavedení nového územního rozdělení Dánska. Místní vláda v Dánsku se nyní skládá z 5 regionů (Severní Jutsko, Střední Jutsko, Jižní Dánsko, Sjaelland, Region Hlavní město), na místo dřívějších 14 krajů (amt) a 98 komun/obcí (kommune), na rozdíl od původních 275 komun, které existovaly v minulosti.<sup>41</sup> Hlavním cílem reformy bylo vytvoření úspor z rozsahu a místních organizací, které jsou dostatečně velké, tak aby nabízely více profesionální a odborné poskytování služeb.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Portál businessinfo.cz (online)

<sup>41</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>42</sup> OECD (2010, str. 115)

Výsledkem reformy byla na jedné straně decentralizace z regionální úrovně na úroveň obecní, a na straně druhé také přesun některých úkolů na úroveň státní, tzv. centralizace. Nově vzniklé obce jsou tak zodpovědné především za zajištění většiny úkolů spojených se službami občanům. Nově vzniklé regiony pak mají na starosti především nemocniční péči, zdravotní pojištění, sociální věci, rozvoj regionů, koordinaci podnikání, cestovního ruchu, dopravy a životního prostředí.<sup>43</sup>

### **3.2.1 Dilema centralizace a decentralizace v kontextu eGovernmentu**

Vyvážit správně procesy centralizace a decentralizace je velmi obtížné, jak v kontextu poskytování služeb eGovernmentu, ale i v samotném rozhodovacím procesu. Tato teze platí zejména pro regionální samosprávu, která působí uvnitř národních celků a pro lokální správu, která funguje v rámci regionálních systémů je to ještě mnohem obtížnější. Na jednu stranu jsou regiony příliš malé a jejich kompetence v legislativním procesu jen omezené, proto pro ně nemá smysl pouštět se do avantgardních experimentů v oblasti eGovernmentu. Na stranu druhou jsou právě regiony a obce nejbližší svým koncovým uživatelům, a proto jsou velmi vhodnou platformou pro inovace a rozvoj demokratických mechanismů, pro pilotní projekty nových rozhodovacích postupů a také pro hodnocení projektů eGovernmentu.

Častým problémem zejména v nových členských státech EU, je nezájem občanů o účast na vládnutí a pasivita voličů. Což je částečně způsobeno tím, že jsou tyto procesy známy svými intrikami a korupcí. Avšak na lokální úrovni, jsou občané víc ochotni se zapojit, mít názor a podílet se na vládnutí. Právě zde je tedy možno spatřovat největší potenciál pro vývoj nejen v oblasti zavádění nových technologií, ale především pro zvyšování zapojení občanů, například prostřednictvím nových sociálních médií.

Decentralizace nabízí větší citlivost občanské společnosti, různorodost a schopnost reagovat na nové podněty. Centralizace naopak přináší minimalizaci standardů, efektivitu a jistou jednoduchost. Snahou a cílem je najít optimální model eGovernmentu, který by dokázal využít předností obou systémů v návaznosti na specifický kontext, místo a čas.<sup>44</sup>

Koordinace a spolupráce se v praxi nejlépe ilustruje na příkladech sdílených služeb a aplikací mezi regionálními subjekty veřejné správy, kde lokální servisní bod je propojen s kompetenčním centrem a je podporován sdílenou architekturou. Jedná se o bezmála

---

<sup>43</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>44</sup> Ministerstvo vnitra České republiky (online)

stavebnicový systém eGovernmentu. Tento způsob se právě v Dánsku již s úspěchem uplatňuje. Na lokální i na regionální úrovni sdílení služeb nebo jen některých servisních prvků se realizuje cestou spolupráce na konkrétních projektech, nebo prostřednictvím smluv mezi zúčastněnými partnery.<sup>45</sup>

### **3.2.2 Koordinace a spolupráce v oblasti eGovernmentu**

Pro účely zajištění a zefektivnění koordinace a spolupráce v oblasti eGovernmentu byl vytvořen tzv. Řídící výbor pro víceúrovňovou spolupráci (Styregruppen for Tværoffentlige Samarbejder, nebo také STS). Již samotný název “Řídící výbor pro víceúrovňovou spolupráci”, zdůrazňuje jeho hlavní záměr, kterým je umožnění zvýšené spolupráce a koordinace napříč všemi úrovněmi vládnutí. V praxi je činnost STS rozdělena na dvě části: na agendu týkající se eGovernmentu, kde se primárně zabývá implementací strategií eGovernmentu, a na širší správní agendu, která se týká debyrokratizaci a projektů zaměřených na zvyšování efektivity a účinnosti.

Odpovědnost za poskytování veřejných služeb je rozdělena mezi ústřední vládu, obce a regiony – každá jednotlivá úroveň má své vlastní volené politické vedení a správu.

Tento řídicí výbor vznikl v roce 2007 v souvislosti se zaváděním nové strategie eGovernmentu a měl působit do roku 2010. Jeho činnost však byla prodloužena společně s novou strategií eGovernmentu. Pracovní skupina se skládá z vyslaných pracovníků, ze všech úrovní veřejné správy, fyzicky jej však nalezneme pod záštinou Ministerstva financí.

Schématické uspořádání působnosti STS znázorňuje obr. 3.1. STS se skládá z vysoce postavených reprezentantů (na úrovni stálých zástupců/jednatelů) z ministerstev, podílejících se na implementaci eGovernmentu, ze zástupců centrální správy a také asociací reprezentujících obce a regiony.<sup>46</sup>

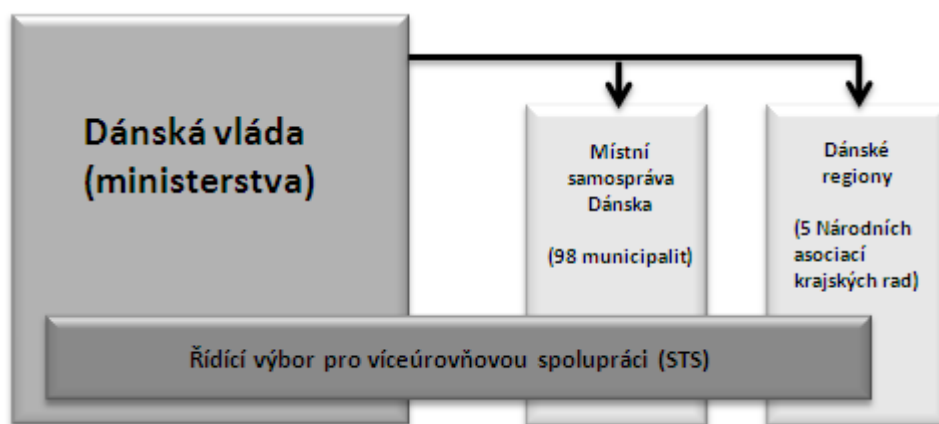
---

<sup>45</sup> Ministerstvo vnitra České republiky (online)

<sup>46</sup> OECD (2010, str. 118 – 120)



Obr. 3.1 Struktura Řídícího výboru pro víceúrovňovou spolupráci



Pramen: OECD, *Denmark: Efficient e-Government for Smarter Service Delivery*

Orgány na regionální a místní úrovni se snaží svým zapojením kompenzovat nedostatečnost konkrétních informací o tom, co je třeba zlepšovat v rámci všech procesů ve veřejném sektoru. Snažili se tak zajistit, aby veřejný sektor byl schopen pomocí eGovernment využít pro zlepšení poskytování služeb (např. občanský portál, portál pro podniky a podnikatele, EasySMS, Digital Document Box, digitální podpis, zdravotní portál).<sup>47</sup>

### 3.3 Subjekty eGovernmentu v Dánsku

Pro realizace projektů v eGovernmentu je klíčové dosažení silné spolupráce na všech úrovních veřejného i soukromého sektoru. V Dánsku je tato spolupráce na velmi vysoké úrovni. Objevují se zde jak projekty, na kterých se podílí všechny úrovně správy (národní, regionální i obecní), ale také tzv. PPP projekty, ve kterých se jedná o spolupráci veřejného a soukromého sektoru. V příloze č. 1 je uvedena matice odpovědností pro jednotlivé subjekty jak na národní, tak na regionální úrovni.

#### 3.3.1 eGovernment na národní úrovni

**Ministerstvo financí** je hlavním iniciátorem strategií a politik týkajících se eGovernmentu v Dánsku. Formování strategií je založeno na myšlence, že se veřejný sektor musí neustále rozvíjet, a zlepšovat pracovní postupy a metody, které zajišťují nejlepší možnou kvalitu poskytovaných služeb. Proto ministerstvo financí vyvíjí iniciativy, týkající se správy, vedení a digitalizace s cílem zlepšit efektivitu veřejné správy.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> OECD (2010, str. 127)

<sup>48</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

Kromě své role při tvorbě strategií eGovernment, Ministerstvo financí také vytváří a implementuje podněty, které zajišťují správu, vedení a digitalizaci, a které by měly také vést k zvýšení efektivity veřejné správy.<sup>49</sup>

Ministerstvo financí má pod svou správou 4 agentury. Agenturu pro modernizaci veřejné správy, Agenturu pro digitalizaci, Agenturu pro státní správu, Agenturu pro vládní IT služby.<sup>50</sup>

Katalyzátorem pro sestavování strategií je **Agentura pro digitalizaci**, která je pod správou ministerstva financí. Tato agentura vznikla v listopadu 2011, sloučením Národní agentury pro IT a telekomunikace a Agentury pro správu vlády, za účelem dále upevnit a posílit účinnost a efektivitu veřejného sektoru prostřednictvím ICT. Hlavním úkolem agentury je přispět k plnění politických vizí, strategií, chápání a vývoji příslušných technologií.<sup>51</sup>

Agentura pro digitalizaci je hnacím motorem spolupráce napříč veřejným sektorem, a tím posiluje úsilí o digitalizaci ve veřejném sektoru. Nicméně, všichni aktéři veřejného sektoru - od správy regionů, nemocničních oddělení, obecních úřadů až po primární a nižší sekundární vzdělávání, mají společnou odpovědnost za to, že Dánové přijmou digitální myšlení, a že bude dosaženo vize digitálního dánského veřejného sektoru. Soukromý sektor, kde můžeme uvést například finanční sektor a odvětví ICT, je také klíčovým partnerem. Přejít na plně digitální veřejnou správu v Dánsku vyžaduje inovace, dialog a odvahu.<sup>52</sup>

Agentura pro digitalizaci také působí na úrovni koordinace. Spojuje silné strategické, odborné a technické kompetence v rámci jedné organizace. Tento fakt usnadňuje činnosti v plnění hlavní roly agentury, kterou je přebírání odpovědnosti za spuštění strategií a politik eGovernmentu od konceptu až po hotové návrhy. Agentura koordinuje úsilí příslušných zúčastněných subjektů, aby bylo využito všech výhod realizace eGovernmentových strategií.

Agentura pro digitalizaci je společně s Ministerstvem financí zodpovědná také za implementaci jednotlivých projektů a strategií.<sup>53</sup>

Agentura také koordinuje činnost Řídícího výboru pro vládní spolupráci (STS) a působí jako jeho sekretariát. Agentura zodpovídá za implementaci projektů, které povedou ke splnění cílů

---

<sup>49</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>50</sup> Ministry of Finance (online)

<sup>51</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>52</sup> The Danish Agency for Digitisation (online)

<sup>53</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

uvedených v poslední Strategii eGovernmentu. V tomto dokumentu je celkem 60 podnětů v 9 oblastech, a všechny by měly být realizovány do roku 2015. Největším samostatným cílem je cíl "plně digitální komunikace", přesněji do konce roku 2015 musí být 80% veškeré komunikace mezi občany a veřejností digitální.<sup>54</sup>

Cílem **Ministerstva obchodu a růstu** je zlepšování podmínek pro růst dánské ekonomiky. Ministerstvo provádí důkladné ekonomické analýzy a navrhuje podněty v oblastech podporujících hospodářský růst. Ministerstvo je zodpovědné za celou řadu oblastí, které souvisí s obecným obchodním prostředím, včetně regulace podnikání, práv k duševnímu vlastnictví, hospodářské soutěže, finančního sektoru a lodní dopravy. Hlavním posláním dánského ministerstva obchodu a růstu je vytváření podmínek pro růst, jak pro občany tak také pro společnosti, které jsou orientovány na budoucnost ve světě, který je stále více globalizován.<sup>55</sup>

Má také mnoho úkolů, které souvisejí s přímo používáním informačních technologií. Přesněji řečeno, ministerstvo vyvíjí a je zodpovědné za korporátní strategie IT v Dánsku. Prostřednictvím této činnosti, se zaměřuje na podporu další spolupráce mezi podniky v oblasti IT a posílení příslušných služeb pro občany, podniky a jiné orgány. Tuto činnost vykonává ve spolupráci s Ministerstvem financí a Ministerstvem hospodářství a vnitra.<sup>56</sup>

**Ministerstvo hospodářství a vnitra** je zodpovědné za monitorování dánské a mezinárodní ekonomiky. Ministerstvo zastupuje dánské zájmy v mezinárodní spolupráci v hospodářské oblasti, především se jedná o spolupráci s EU, OECD, Mezinárodním měnovým fondem a Severskou radou. Dále je odpovědné za sledování hospodaření obcí a regionů.

Ministerstvo také provádí analýzy a stanovuje obecné zásady pro modernizaci veřejného sektoru, což zahrnuje zvyšování kvality, kontrolu, řádnou správu věcí veřejných, zjednodušování pravidel, snižování byrokracie a zvyšující se digitalizaci. Tyto činnosti provádí ve spolupráci se dvěma výše uvedenými ministerstvy.<sup>57</sup>

**Řídící výbor pro víceúrovňovou spolupráci** (Styregruppen for Tværoffentlige Samarbejder, nebo také STS) se skládá z vrcholných představitelů centrálních ministerstev, regionů a obcí. Výbor vykonává především přípravné práce pro hlavní politická rozhodnutí, zúčastní

---

<sup>54</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>55</sup> Danish Ministry of Business and Growth (online)

<sup>56</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>57</sup> Ministry of Economic Affairs and the Interior (online)

se ročních hospodářských vyjednávání mezi ústřední a místní správou a podílí se na tvorbě digitální strategie.

**Agentura pro vládní IT** (Statens IT) působí od 1. ledna 2010 a je zodpovědná za vytváření základů pro další digitalizaci státu. Agentura je zodpovědná za běh efektivních služeb v oblasti IT a zajišťování vyspělých a jednotných IT služeb na území celého státu. Proto mezi její hlavní úkoly patří rozvoj a harmonizace politiky oblasti IT na úrovni všech veřejných orgánů. Navíc je tato agentura odpovědná za všechny administrativní úkoly související s IT, IT infrastrukturou a řadu úkolů týkajících se provozu, údržby a uživatelské správy profesionálního IT pro osm ministerstev.

Za implementaci projektů v oblasti eGovernmentu jsou dále zodpovědné jednotlivé **vládní útvary a agentury**, v rámci oblasti své působnosti. Jsou také zodpovědné za tvorbu individuálních akčních plánů na mezi resortní úrovni, tak aby byly v souladu s celkovou národní strategií eGovernmentu.

**Ministerská projektová kancelář**, působí v rámci ministerstva financí a nabízí poradenství a koučování pro veřejné instituce, které realizují velké IT projekty. Jejím úkolem je vyvinout a udržovat běžný IT projektový model státu.

**Národní kontrolní úřad Dánska** je veřejná instituce, jejímž hlavním úkolem je kontrola státních účtů a zkoumání toho, zda jsou finanční prostředky státu spravovány v souladu s rozhodnutími Parlamentu. Úřad vykonává jak finanční audit, tak také audit výkonu v souladu se zásadami "dobré veřejné kontrolní praxe".<sup>58</sup>

**Dánská agentura na ochranu údajů** vykonává dohled nad zpracováním údajů, na které se vztahuje zákon o zpracování osobních údajů. Agentura se zabývá především konkrétními případy, na základě podnětů od veřejných orgánů nebo soukromých osob, některé případy však řeší i z vlastní iniciativy.<sup>59</sup> V případě stížností občanů, může Dánská agentura na ochranu údajů rozhodovat o tom, zda určitá zpracování osobních údajů jsou v souladu se zákonem o zpracování osobních údajů, nebo ne. V případě, kdy jedná z vlastní iniciativy, tak vychází z informací, které například pochází z nějakého nezávazného dotazu občana, nebo

---

<sup>58</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>59</sup> Dtto (online)

novinového článku. Tato agentura také poskytuje doporučení a poradenství v oblasti ochrany údajů jak jednotlivým úřadům, tak také podnikům a občanům.<sup>60</sup>

### 3.3.2 Regionální a místní eGovernmen

**Řídící výbor pro víceúrovňovou spolupráci (STS)** se podílí na tvorbě strategií a politik v oblasti eGovernmentu také na regionální úrovni. Na regionální úrovni má také na starosti koordinace jednotlivých projektů. Skládá se z vrcholných představitelů centrálních ministerstev, obcí a regionů a výbor je v této oblasti činnosti veden Agenturou pro digitalizaci.<sup>61</sup>

**Místní samospráva Dánska** (Local Government Denmark, nebo také LGDK) je Národní asociací místních orgánů (komun/obcí). Je zastoupena v Řídícím výboru pro vládní spolupráci (STS), kde zastupuje místní orgány a má dále na starosti podávání relevantních informací vyplývajících z této spolupráce místním úřadům.<sup>62</sup> Jedná se asociaci s dobrovolným členstvím, avšak všech 98 obcí jsou členy LGDK. Hlavním posláním LGDK je ochrana společných zájmů všech obcí, pomáhat obcím prostřednictvím poradenských služeb a také zajišťovat to, že se k místním orgánům dostávají aktuální a relevantní informace.<sup>63</sup>

Dánské regiony jsou zastupovány **Národní asociací krajských rad**. Společně s Místní samosprávou Dánska (LGDK) tvoří také zastoupení v Řídícím výboru pro vládní spolupráci (STS).

Dále se na koordinaci podílejí **obce a region**, které jsou zodpovědné za drtivou většinu poskytování služeb. Vyjednávání mezi vládou a obcemi a regiony je vedeno prostřednictvím Řídícího výboru pro vládní spolupráci. Vyjednává se hlavně o otázkách financí, ale také o řadě dalších úkolů, mezi něž patří také projekty v oblasti eGovernmentu a digitalizace veřejného sektoru. Za koordinaci těchto každoročních vyjednávání mezi vládou a dánskými regiony je zodpovědné Ministerstvo financí, ve spolupráci s několika dalšími ministerstvy.<sup>64</sup>

V návaznosti na reformu místní správy (v lednu 2007), jsou nově vzniklé obce a regiony zodpovědné za výkon většiny úkolů spojených s dodáváním služeb občanům, patří zde: sociální služby, péče o děti, péče o seniory, zdravotní péče, zaměstnanost, daňové služby,

---

<sup>60</sup> The Danish Data Protection Agency (online)

<sup>61</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>62</sup> Dto (online)

<sup>63</sup> Local Government Denmark (online)

<sup>64</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

kultura, životní prostředí a plánování. Obecní a regionální orgány musí tvořit individuální akční plány, které byly dříve vytvářeny na úrovni jednotlivých ministerstev, a tyto akční plány musí být v souladu s celkovou národní strategií eGovernmentu.<sup>65</sup>

### 3.4 Strategie eGovernmentu

Strategické plánování, jak již naznačuje sám název, je činnost, orientovaná na vybrané dlouhodobé (tedy strategické) cíle. Cílem strategického plánování se mohou týkat jak celku, tak i dílčích částí.<sup>66</sup>

#### 3.4.1 Common Public-Sector Strategy for Digital Welfare (2013 - 2020)

Nejnovější strategií Dánska v oblasti eGovernmentu je strategie: Common Public-Sector Strategy for Digital Welfare (2013 - 2020), což se dá přeložit jako Společná strategie veřejného sektoru pro digitální veřejné služby (2013 - 2020). Tato strategie byla zveřejněna v září roku 2013.

Cílem této strategie je urychlit využití ICT v oblasti poskytování veřejných služeb. Přesněji řečeno budou podněty a cíle stanovené v této strategii směřovat k urychlení využívání efektivních a účinných digitálních a technologických řešení v oblasti zdravotní péče, péče o seniory, sociálních služeb a vzdělávání.

Strategie také musí zajistit, aby veřejný sektor neustále získával nové poznatky o efektech, které digitální technologie přináší. Což také zahrnuje rychlejší testování nadějných technologií, proto aby se určilo, zda budou moci být využívány na celém území Dánska.<sup>67</sup>

Strategie je rozdělena do sedmi hlavních oblastí, z nichž každá obsahuje řadu podnětů.

1. **Šíření telemedicíny napříč Dánska.** Pomocí využívání telemedicíny je možné poskytovat zdravotní péči novým a účinnějším způsobem. Například pacienti s chronickými onemocněními mohou být sledováni svým specialistou na dálku, a v některých případech budou moci svou léčbu provádět sami ve svém vlastním domově. Což šetří pacientům čas, neboť nemusí dojíždět za svým specialistou na běžné preventivní kontrolní prohlídky. Telemedicína by také měla zabránit akutním

---

<sup>65</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>66</sup> MAIER, Karel (2012, str. 41)

<sup>67</sup> The Danish Agency for Digitisation (online)

zhoršení stavu pacientů a snížit počet hospitalizací. Tímto poskytuje jejím uživatelům vyšší kvalitu léčby a lepší kvalitu života.

2. **Efektivní spolupráce v oblasti zdravotnictví.** Komunikace s orgány veřejné správy by měla být digitální. Aby se zajistilo, že systém zdravotní péče, bude na stejné úrovni jako zbytek veřejného sektoru, bude komunikace převedena na komunikaci digitální. Je proto nutná cílená snaha identifikovat ty části písemné komunikace, které mohou být prováděny digitálně. Občané by dále měli mít možnost si rezervovat a měnit své termíny návštěvy u lékaře. Do konce roku 2015, bude v rámci pilotního projektu ve všech pěti regionech možnost online rezervace návštěvy lékaře v oblastech, kde je předpoklad častých návštěv, například vyšetření v době těhotenství.
3. **Sociální technologie v pečovatelských službách a péči.** S využitím technologií přímo ve své domácnosti, se mohou lidé s postižením cítit bezpečněji, být více nezávislí a mobilní, a mohou se také aktivně účastnit života ve společnosti a každodenního života téměř jako zdraví lidé. Příkladem může být možnost provádění rehabilitací přímo ve svém domově, pomocí například počítačové herní technologie, která je přímo na míru pacientovi, nebo prostřednictvím video hovorů s fyzioterapeutem a občany s podobnými potřebami tréninku, může poskytnout jednotlivcům častější a individuálně plánovanou péči.
4. **Nové možnosti využívání elektronických informací v případě výzkumné činnosti v oblasti sociálních služeb.** Pro orgány veřejné moci musí být jednodušší vybrat nejúčinnější řešení problémů pro jednotlivce. Použitím digitální technologie, by měli tito pracovníci v oblasti sociálních služeb lepší možnosti pro shromažďování informací a systematičtější dokumentaci zásahů a jejich vlivu.
5. **Učení a vzdělávání digitální cestou.** V dnešní době již mnoho učitelů a vychovatelů využívá ICT a digitální nástroje ve školách, v sekundárním vzdělávání, ve vysokoškolském i dalším vzdělávání. Využívání ICT se nemyslí pouze využívání informačních a komunikačních technologií k učení, ale žáci by měli být schopni také absolvovat zkoušky a závěrečné zkoušky elektronicky, bez odevzdání tištěných verzí a bez administrativní zátěže pro vyučující. Dále by měly informační technologie usnadňovat žákům, studentům a vyučujícím získávání přehledu o známkách, připomínkách ze strany vyučujících a zkoušejících. Navíc mohou být automaticky opravovány některé z úkolů, což šetří čas učitelů.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> The Danish Agency for Digitisation (2013, str. 10 - 16)

6. **Digitální spolupráce ve vzdělávání.** Spolupráce mezi žáky, rodiči, vychovateli a učiteli musí být posílena. Měly by být více využívány nové příležitosti pro spolupráci, hladší komunikaci a zvyšován přehled o vzdělávání jednotlivce, což digitální technologie mohou zajistit.
7. **Předpoklady pro digitální blahobyť.** Vedení veřejných zakázek je často náročné na zdroje. Aby bylo snazší řídit výběrová řízení, připraví vláda komplexní a zvládnutelný soubor pravidel, která jsou v souladu s novými předpisy EU v této oblasti.<sup>69</sup>

### 3.4.2 The Joint Public Digital Strategy (2011 - 2015)

Další současná dánská strategie v oblasti eGovernmentu se v originálu nazývá: The Joint Public Digital Strategy, The digital path to future welfare 2011-2015, a dá se přeložit jako Společná veřejná digitální strategie, Digitální cesta k budoucí prosperitě. Byla vytvořena v srpnu 2011, pro roky 2011 až 2015. Hlavním cílem této strategie je, aby do roku 2015 bylo pro občany samozřejmostí používat samostatně digitální řešení při spolupráci a komunikaci s veřejným sektorem. Tato nová společná digitální strategie se zaměřuje na rychlejší použití digitálních prostředků ze strany vlády, obcí a krajů, s cílem obnovit a účinněji uplatňovat veřejný sektor.

Tato strategie je rozdělena do tří hlavních částí, z nichž každá zahrnuje různé oblasti a cílové skupiny.<sup>70</sup>

1. **Konec papírových formulářů a korespondence.** Občané budou povinně využívat elektronickou komunikaci pro veškerou písemnou komunikaci s orgány veřejné správy od roku 2015. Papírové formuláře se přestanou používat a občané budou moci využívat pouze online formuláře. Každý občan bude muset mít od roku 2014 zřízenou svoji digitální poštovní schránku (obdoba české datové schránky), pro příjem všech zpráv od orgánů veřejné správy. Pro občany se tímto stává komunikace s úřady jednodušší a pružnější a mohou ji využívat z pohodlí domova, bez zbytečného čekání i mimo úřední dobu. Pro občany, kteří jen obtížně využívají nová digitální řešení, bude vytvořena pomocná služba, která jim poradí jak nová média používat. Cílem je, aby do roku 2015 bylo 80 % všech žádostí o služby podáváno elektronicky. Pro podniky

---

<sup>69</sup> The Danish Agency for Digitisation (2013, str. 18)

<sup>70</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)



je povinně veškerá komunikace s orgány veřejné správy vedena elektronicky od roku 2012.

2. **Nové digitální služby.** Do roku 2015, je třeba digitalizaci veřejné správy využít k zefektivnění a modernizaci základních oblastí, zajišťujících služby ve společnosti, mimo jiné:

- a. zvýšit využívání informačních technologií ve školách. V této oblasti jsou plánovány investice vy výši až 1,5 miliardy DKK (asi 5,5 miliard korun českých), tak aby byly školy zapojeny do "digitální budoucnosti",
- b. pomocí technologií urychlit léčbu chronických nemocí a přesunout jejich léčbu z nemocnic do domácností, zapojením těchto pacientů do jejich vlastní léčby,
- c. stanovení jasných cílů pro využití zdravotních IT, tak, že dojde k usnadnění každodenních činností v nemocnicích,
- d. zjednodušení a zefektivnění spolupráce v případě nezaměstnanosti.

3. **Užší spolupráce při digitalizaci veřejné správy.** Vývoj základních digitálních řešení podporovaných státem, kraji i obcemi, je vytvářen jejich vzájemnou spoluprací. Každý orgán veřejné správy nebo instituce, by se neměl snažit vyvíjet své vlastní systémy, ale spíše přijmout systémy, které jsou již k dispozici. Toto je možné pouze tehdy, pokud je jejich práce účinně koordinována. Proto je zde potřeba silnějšího společného úsilí ve veřejném sektoru ve čtyřech hlavních oblastech:

- a. podpora společné digitální infrastruktury, která je bezpečná a dostatečně silná k pokrytí budoucích potřeb,
- b. efektivní sdílení spolehlivých výchozích dat mezi správními orgány,
- c. přijetí zákona, který bere v úvahu a vytváří další příležitosti v digitální společnosti,
- d. silnější koordinace snah o digitalizaci veřejné správy.<sup>71</sup>

### 3.4.3 The eGovernment Strategy (2011 – 2015)

Podnázev této strategie je možno přeložit jako Dobré základní údaje pro každého – základ pro růst a efektivitu.

Orgány veřejné správy v Dánsku registrují různé informace o jednotlivcích, podnicích, nemovitostech, budovách, adresách a další důležitá data. Tyto informace, nazývané základní údaje/data, jsou dále používány napříč celým veřejným sektorem. Opětovné použití vysoce

---

<sup>71</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

kvalitních údajů, je nezbytným základem pro orgány veřejné moci, tak aby řádně a efektivně plnily své úkoly napříč obcemi, správními orgány a odvětvími. Veřejnosti a podnikům jsou poskytovány lepší a efektivnější služby, pokud údaje, které již byly dříve zaznamenány, jsou sdíleny mezi institucemi a jsou zahrnuty do dalších procesů.

Cesta k otevřeným a jednoduše přístupným, vysoce kvalitním základním údajům, zahrnuje pět paralelních procesů:

1. S cílem zajistit opětovné použití údajů a zabránit jejich dvojímu zadávání a zdvojení evidenci, bude jejich poskytování financováno vládou. Jedná se především o mapové podklady, katastrální mapy, údaje z centrálního obchodního rejstříku a firemní data. Data by měla být poskytována jak subjektům veřejného, tak soukromého sektoru, jak je tomu již například s daty týkajícími se adres a nemovitostí. Tato data budou poskytována zdarma, pro komerční i nekomerční účely, za předpokladu, že jsou využívána v souladu se zákony.
2. S cílem zvýšit kvalitu dat, budou do registrů mapových dat, registru nemovitostí, registru adres, jakož i obchodního rejstříků, přidány další potřebné údaje. Výsledkem bude, že řada stávajících registrů se stane nadbytečná, a proto budou moci být postupně zrušeny.
3. Aby bylo možné data propojit, musí být vyvinuto úsilí, aby bylo zajištěno, že všechny údaje splňují stejné technické požadavky.
4. Za účelem zlepšení distribuce běžných dat ve veřejném sektoru, by měla být vytvořena společná infrastruktura pro poskytování stabilní a efektivní distribuce dat.
5. V zájmu zajištění účinného, efektivního a koordinovaného rozvoje a využívání základních údajů, je třeba stanovit výbor, který bude mít na starosti základní data napříč všemi institucemi.<sup>72</sup>

#### **3.4.4 Předchozí strategie eGovernmentu**

Nová strategie dánského eGovernmentu navazuje na tu předchozí pro období let 2007 – 2010. Strategie s názvem „Towards Better Digital Service, Increased Efficiency and Stronger Collaboration” - Směřování k lepším digitálním službám, zvýšené efektivitě a silnější spolupráci". Tato strategie byla vypracována a přijata společně jak vládou, tak i obcemi a regiony. Vydána byla v červnu roku 2007 a vychází ze zkušeností získaných při provádění obou předchozích strategií eGovernmentu. Strategie se zaměřují především na lepší

---

<sup>72</sup> Danish Ministry of Finance (2012, str. 3 – 5)

a závaznější spolupráci mezi všemi úrovněmi správy. Strategie se proto zaměřila na tři prioritních oblastí:

- Lepší digitální služby (veřejné služby snadno dostupné občanům a podnikům, bezpečný způsob nakládání s daty ve veřejném sektoru),
- Digitalizace k usnadnění zvýšení účinnosti (péči a služby ze strany správy zaměřené na občana, organizační změny, zvyšování efektivity, které muselo být kvantifikováno a zdokumentováno),
- Silnější spolupráce na vytvoření digitální soudržnosti (vzájemné propojení IT systémů ve veřejném sektoru, společný rozvoj prostřednictvím společné práce).

Oběma předchozím strategiím předcházela ta z let 2004 – 2006, která byla přijata pod názvem „Realising the Potential“, neboli Využití potenciálu. Stanovila jako centrální vizi to, že digitalizace musí přispět k vytvoření účinného a soudržného veřejného sektoru s vysokou kvalitou služeb, se zaměřením na občany a podniky. Nová strategie, která byla vypracována vládou ve spolupráci s regionálními a místními orgány země, vyžaduje změnu zaměření. Poukazuje na to, že posílení organizačních a řídicích aspektů, spíše než primární zaměření na technologie, je více než kdy jindy klíčovým prvkem, pro poskytování moderních veřejných služeb.<sup>73</sup>

### 3.5 Základní registry

V Dánsku jsou aktuálně základní běžná data uchovávána a dostupná prostřednictvím celé řady registrů. Mezi tyto registry patří:

**Centrální registr ekonomických subjektů**, který obsahuje informace o dánských podnicích, včetně centrálního identifikačního čísla, právní formy organizace, datu uvedení do provozu a případného pozastavení podnikání, název a sídlo, informace o vlastnících, přidružených výrobních jednotkách, kódu sektoru, počtu zaměstnanců na plný úvazek a platebním stavu.<sup>74</sup>

**Obchodní rejstřík** obsahuje informace o všech zapsaných podnicích, např. o společnostech s ručením omezeným, nebo komanditních společnostech. Některé informace, jako je právní forma organizace, jméno, adresa a kód sektoru, jsou zapsány v obchodním rejstříku a převedeny také do centrálního registru ekonomických subjektů. Informace o vedení,

---

<sup>73</sup> European Commission - eGovernment Practice 2012 (online)

<sup>74</sup> Danish Ministry of Finance (2012, str. 19)

auditorech, ustanovení upravující pravomoci v oblasti provizí, a další informace jsou přístupné pouze v obchodním rejstříku.

**Katastr** se skládá ze dvou částí: katastru nemovitostí a katastrální mapy. Obsahuje informace o přibližně 2,5 milionu pozemků v Dánsku, včetně velikosti jejich plochy apod. Každý pozemek je označen katastrálním číslem a jeho umístění je vyznačeno v katastrální mapě. Katastr nemovitostí bude v budoucnu rozšířen, tak aby zaznamenával a identifikoval pozemky i další typy nemovitostí (byty v osobním vlastnictví a budovy na pronajatých pozemcích) jednotně. Informace o budovách s podílovým vlastnictvím budou i nadále zapisovány v Rejstříku nemovitostí a tyto informace nejsou považovány za základní data. Katastrální mapa je platnou mapou pro všechny části Dánska a zobrazuje například informace o hranicích katastrů, právech průjezdu, chráněných lesních oblastech a chráněných pobřežních zónách.

**Registr budov a bytů** obsahuje podrobné informace o všech budovách a bytech v Dánsku, včetně podrobností o stáří, využití, ploše/výměře, počtu podlaží, způsobu vytápění, technických zařízeních, zásobování pitnou vodou, kanalizaci, ročním nájemném a další. Registr budov a bytů také obsahuje kompletní seznam všech adres, včetně jejich zeměpisné polohy.

**Registr vlastníků majetku** je nově platný registr skutečných vlastníků všech nemovitostí v Dánsku. Registr bude zaznamenávat veškeré převody vlastnictví. Nový registr bude vázán na Rejstřík nemovitostí.

Mapové podklady z **registru FOT** (FællesOffentligT Geografisk Administrationsgrundlag – základní geografická data ve veřejném sektoru) popisují krajinné formy a další zvláštní vlastnosti, jako jsou příslušnost k městu, silnice, útesy, tratě, vodní toky, větrné elektrárny a mnoho dalších významných bodů v krajině.

**DAGI** (Dánské správní a geografické hranice) ukazuje detailní geografické vymezení řady správních celků, jako jsou obce, kraje, farnosti, soudních okrsky, poštovní směrovací čísla, a další.<sup>75</sup>

**Dánský model převýšení** obsahuje digitální výškový model terénu, s informacemi o nadmořské výšce terénu.

---

<sup>75</sup> Danish Ministry of Finance (2012, str. 19)

**Registr názvů míst a informací** obsahuje přibližně 200 000 místních jmen, včetně těch, která se objevují v topografických mapách a digitálních mapových podkladech. V budoucnu budou další data považována za základní údaje a registr bude zahrnut do infrastruktury základních dat.

**Centrální registr osob** obsahuje základní údaje týkající se jednotlivců, včetně občanského registračního čísla, jména, adresy, data narození, rodinného stavu, příbuzenství, národnosti, členství v dánské státní církvi, a opatrovnictví. Jsou zaznamenávány jak aktuální, tak historická data.<sup>76</sup>

Dalšími významnými registry jsou hospodářský registr, pro životní prostředí, zdravotní, daňový a administrativní, vzdělávací nebo registr trhu pracovních sil. Modernizace a digitalizace zasáhla také do systémů celní správy, policie a vězeňského systému.<sup>77</sup>

### 3.6 Příklady nástrojů eGovernmentu v Dánsku

Jak již bylo výše několikrát zmíněno, tak implementace eGovernmentu v Dánsku je na velmi vysoké úrovni a toto potvrzuje také fakt, že se každoročně Dánsko objevuje na špičkách žebříčků týkajících se právě eGovernmentu. Množství nástrojů, které jsou v této oblasti využívány, je opravdu velké, proto byly pro ilustraci vybrány pouze některé z nich.

#### 3.6.1 Retsinformation.dk

Retsinformation.dk je internetová stránka, která od 1. ledna 2008 poskytuje přístup k státnímu legislativnímu systému. Byla založena s obecným cílem zajistit, aby občané, podniky a veřejné orgány měly na jednom místě přístup ke všem zákonům a předpisům. Veškeré informace na této stránce jsou poskytovány bezplatně.<sup>78</sup>

Retsinformation.dk umožňuje vyhledávat jakékoliv zákony i sekundární předpisy (např. dekrety a oběžníky), které byly vydané ministerstvy, parlamentem, dalšími ústředními orgány správy a další dokumenty (např. zprávy veřejného ochránce práv). Právní informační databáze obsahuje všechny dokumenty s výjimkou těch parlamentních dokumentů, které se vztahují k parlamentním debatám. Stránka retsinformation.dk však obsahuje odkazy na parlamentní debaty, přímo na internetových stránkách dánského parlamentu. Na stránkách parlamentu je

---

<sup>76</sup> Danish Ministry of Finance (2012, str. 19)

<sup>77</sup> VEŘEJNÁ SPRÁVA, čtrnáctideník vlády České republiky

<sup>78</sup> OECD (2010, str. 92)

možné vyhledávat informace v rámci jednotlivých debat, také existuje možnost vložit komentář a je zde sekce "otázek a odpovědí".<sup>79</sup>

Stránka je aktualizována minimálně jednou denně, novými nebo aktualizovanými dokumenty, vydanými buď Dánským parlamentem, nebo ministerstvy. Retsinformation.dk dále umožňuje přístup na webové stránky lovtidende.dk (Úřední věstník) a ministerialtidende.dk (ministerský věstník, který vydává oběžníky, pokyny a další dokumenty, které jsou určeny pro veřejnou správu).

Za provoz retsinformation.dk zodpovídá Civilstyrelsen, což je agentura působící v rámci ministerstva spravedlnosti. Nicméně za tvorbu a aktualizaci jednotlivých dokumentů jsou zodpovědná jednotlivá ministerstva a parlament.

Kromě prostého zveřejňování informací, je doporučeno, aby ministerstva poskytovala další relevantní informace pro veřejnost po přijetí nových zákonů. Byla proto zpřístupněna speciální stránka, která slouží k pomoci úředníkům při přípravě komunikačních plánů k zákonům. Komunikační plány jsou příkladem "širší" definice komunikace. Tato internetová stránka obsahuje celou řadu online nástrojů, které řídí úředníky prostřednictvím hlavních fází komunikačního procesu a obsahuje část týkající se komunikace o nových předpisech.

Širší přístup k informacím o právních, správních a administrativních procedurách zajišťují portály [www.borger.dk](http://www.borger.dk) a [www.virk.dk](http://www.virk.dk). Portál Borger.dk nabízí snadný přístup ke všem informacím o předpisech zveřejněných na internetu (Úřední věstník, Konzultační portál, internetové stránky Parlamentu, dánské registru předpisů, a registru EU předpisů).<sup>80</sup>

Oba tyto portály jsou zřízeny jako součást dlouhodobé strategie eGovernmentu. Státní orgány mají povinnosti zveřejňovat elektronicky na stránkách [www.virk.dk](http://www.virk.dk) všechny formuláře, které umožňují podání podnikům a podnikatelům. Prostřednictvím portálu mohou firmy provádět všechno vykazování vůči veřejné správě a mohou také vyhledávat relevantní informace. Portál [www.virk.dk](http://www.virk.dk) v současné době obsahuje asi 1 300 formulářů, z nichž přibližně 90 % umožňuje digitální podání, která mohou být učiněna prostřednictvím jednotného přihlášení pomocí digitálního podpisu. Zbývajících 10 % je na portálu k dispozici ke stažení ve formátu PDF. Borger.dk umožňuje občanům snadný přístup k informacím veřejného

---

<sup>79</sup> OECD (2010, str. 92 - 93)

<sup>80</sup> Dtto (online)

sektoru, o právních a správních postupech a nabízí zvyšující se počet řešení, která jsou možná podávat digitálně.<sup>81</sup>

### 3.6.2 Projekt E-Income

Daně a mnoho dalších veřejných služeb a dávek se stanovuje na základě současné úrovně příjmů každého jednotlivého občana. Obce i občané proto trávili mnoho času určováním správné úrovně příjmu, například vyplňováním žádostí o sociální dávky. Cílem projektu E-Income je využít již jednou získané informace o příjmech občanů při správě dávek.<sup>82</sup>

E-Income je databáze, obsahující měsíčně aktualizované informace o příjmech všech občanů. Databáze obsahuje informace o příjmech uvedených na výplatních páskách zaměstnanců, ale také informace o příjmech ze studentských půjček, důchodů, peněžitých sociálních dávek, apod. Vykazování na E-Income zajišťuje, že nikdo nemůže své příjmy zamlčet a že nebudou vykazovány více než jednou.<sup>83</sup>

Do roku 2008 se hodnocení současné úrovně příjmů zjišťovalo z mnoha zdrojů, včetně informací od samotných občanů. Od roku 2008 jsou zaměstnavatelé povinni hlásit měsíčně dánskému daňovému úřadu jakoukoliv mzdu nebo další příjem občanů, tyto informace jsou zapsány v národní centrální databázi, zřízené v roce 2007.

Výsledkem je, že veřejné orgány mají nyní možnost využít databázi E-Income jako zdroj při určování příjmů každého občana. Což má za následek odstranění časových prodlev, neboť úřad je neprodleně informován o všech změnách v příjmech občanů. Jedním z dalších efektů bylo zvýšení úspěšnosti při využívání srážek z příjmů těch občanů, kteří byli zadluženi vůči některým orgánům veřejné správy.

Databáze E-Income umožňuje lepší a nákladově efektivnější způsob správy dávek. Cílem je, aby celý proces stanovování výše příjmů byl plně automatický. Tak aby ani příjemce dávky, ani orgány veřejné moci nemuseli vynakládat žádné prostředky ani čas na stanovení individuální úrovně příjmů.<sup>84</sup>

---

<sup>81</sup> OECD (2010, str. 93)

<sup>82</sup> Dto (online)

<sup>83</sup> European Commission, Your Europe (online)

<sup>84</sup> OECD (2010, str. 97)

### 3.6.3 Jednotný elektronický zdravotnický portál – sundhed.dk

Národní zdravotní portál, [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk), je klíčovým prvkem infrastruktury zdravotní péče. Sundhed.dk hraje klíčovou úlohu ve vztahu k aktivní účasti občanů (pacientů) v oblasti prevence a léčby. Portál je také místem pro komunikaci mezi občany, pacienty a zdravotníky, neboť umožňuje interakci, dialog a vytváření spojení mezi pacienty, příbuznými, zdravotníky, a dalšími. To také poskytuje sdílenou znalostní základnu a ucelený přehled o relevantních informacích a údajích o pacientovi.

Zdravotní portálu [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) slouží jako jednotné místo přístupu ke zdravotnickým informacím a pro komunikaci mezi poskytovateli zdravotní péče a služeb a občany, ale také mezi jednotlivými poskytovateli zdravotnických služeb navzájem.

V Dánsku je navíc k dispozici další portál ze stránek Národního zdravotního úřadu Sundhedsstyrelsen ([sundhedsstyrelsen.dk](http://sundhedsstyrelsen.dk)), který poskytuje podobné soubory informací, ale je mírně formálnější a zaměřuje se spíše na poskytovatele zdravotní péče a úředníky.

Národní strategie pro digitalizaci dánské zdravotní péče stanovila, že se bude zdravotní portál [sundhed.dk](http://sundhed.dk) dále rozvíjet v období let 2008 - 2012. Cílem bylo zajistit, aby do roku 2012, všechna relevantní samoobslužná řešení byla k dispozici na [sundhed.dk](http://sundhed.dk) a stejně tak také na portálu [www.borger.dk](http://www.borger.dk). Záměrem bylo zajistit plné využití [sundhed.dk](http://sundhed.dk) nejen pro rozvoj společné iniciativy, ale i pro řešení, která budou vypracována jednotlivými zúčastněnými stranami. To zahrnuje iniciativy národních hráčů, krajů, obcí, praktických lékařů, specialistů, atd..<sup>85</sup>

Služby, které jsou dostupné online **pro širokou veřejnost:**

Základní informace:

- kontaktní informace,
- možnost využití elektronických služeb při kontaktu s praktickým lékařem (rezervace termínu návštěvy, obnova předpisu, konzultace),
- srovnání cen, kvality a dostupnosti,
- informace o prevenci, léčbě a jejím zvládnutí.<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> OECD (2010, str. 143)

<sup>86</sup> The Danish e-Health Portal (online)



Lékařské informace (např. informace o léčbě):

- čekací listiny jednotlivých nemocnic,
- preventivní lékařství,
- zdravotnické zákony a předpisy,
- lékařské příručky pro pacienty, které obsahují cca 3 000 článků a 2 000 ilustrací,
- diskuse v online sítích pacientů se stejnými problémy,
- možnost „otestovat se“.

Přístup k osobním zdravotním údajům:

- online přístupný elektronický záznam z nemocnic,
- mezioborový osobní elektronický lékařský profil pacienta,
- přehled osobní lékařské anamnézy od roku 1977 (seznam všech kontaktů s nemocnicemi, lékaři),
- přehled kontaktů s klinikami v primárním sektoru od roku 2003,
- online registr dárců orgánů,
- online „Vůle žít“,
- "Můj log" (umožňuje pacientovi zobrazit, kteří zdravotníci si prohlíželi jejich osobní údaje),
- některé místní IT služby pro pacienty s chronickými onemocněními.

Služby, které jsou dostupné online **pro zdravotníky**:

Informace pro praktické lékaře:

- online lékařské příručky,
- ICPC vyhledávání diagnóz z elektronického zdravotnického programu pro praktické lékaře,
- kompletní mezi oborový seznam zdravotních a preventivních programů nabízených obcemi a nemocnicemi,
- čekací listiny jednotlivých nemocnic,
- encyklopedie,
- možnost editace informací prezentující kliniku na portálu.<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> The Danish e-Health Portal (online)

#### Údaje o pacientech:

- online přístupný elektronický záznam z nemocnic,
- mezioborový osobní elektronický lékařský profil pacienta,
- přístup na web s laboratorní údaji/výsledky,
- zpětná vazba na léčbu a údaje umožňující srovnání stavů současných pacientů s diabetem atd.

#### Regionální informace:

- kontaktní informace (úřady, oddělení, zdravotní personál),
- informace o návštěvách z nemocnice/regionů,
- preventivní lékařství,
- zdravotnické zákony a předpisy,
- laboratoře a konzultanti,
- regionální zdravotnické zpravodajství.<sup>88</sup>

Dánské regiony spustily celonárodní mobilní aplikaci, která poskytuje přístup ke službám nouzové péče. Aplikace umožňuje využívání bez ohledu na polohu uživatele.

#### Aplikace umožňuje uživatelům:

- najít ordinární a otevírací dobu a telefonní čísla na pohotovost, nemocnice, lékárny, zubní kliniky, chiropraktiky, psychiatrické pohotovosti, a další,
- sledovat online aktuální čekací doby na pohotovosti nebo v nemocnici,
- zadat své osobní informace, jako je krevní skupina, problémy s alergiemi a kontakty pro nouzové případy, pod volbou "moje data",
- najít cestu k různým zařízením a používat funkci vytáčení.

Tato aplikace byla původně vyvinuta v regionu Jižní Dánsko, kde byla stažena více než 100 000 Dánů. Používání této aplikace vedlo ke snížení čekací doby na pohotovostech a také umožnilo občanům zvolit si takovou pohotovost, která jim poskytne nekratší čekací dobu.<sup>89</sup>

Web sundhed.dk zveřejnil také svou první zdravotní informační aplikaci, tuto aplikaci si stáhly desítky tisíc uživatelů. Aplikace obsahuje kontaktní údaje, prostřednictvím kterých

---

<sup>88</sup> The Danish e-Health Portal (online)

<sup>89</sup> European Commission, ePractice (online)

mohou být osloveni lékaři, lékárníci, specialisté v případech, kdy se nejedná mimořádný stav, vyžadující okamžitou akci.

Aplikace umožňuje uživatelům:

- vyhledání adres a ordinační doby ve všech 23 kategoriích zdravotnických zařízení,
- najít nejbližšího praktika,
- vyhledat aktualizované kontaktní údaje a přenést je do svého telefonního seznamu,
- zjistit ceny nabízených služeb, včetně služeb stomatologů,
- konzultovat délku čekací doby u odborníků.<sup>90</sup>

### **3.6.4 Komunikace s veřejným sektorem – EasySMS/the Digital Document Box**

EasySMS (NemSMS) a Digitální schránka (Dokumentboks) jsou integrované elektronické komunikační služby, které umožňují snadnou a bezpečnou vzájemnou komunikaci pro občany, podniky a veřejný sektor, prostřednictvím e-mailu. Kromě toho mohou orgány veřejné moci zasílat upozornění prostřednictvím SMS pro občany a podniky, pokud jde o informace, týkající se například, preventivní lékařské prohlídky, nutnosti schůzky s pracovníkem obce, blížícího se termínu pro dodání určitých dokumentů.<sup>91</sup>

Mezi služby nabízené EasySMS patří:

- možnost veřejných institucí posílat SMS upozornění a informace občanům a podnikům, které zaregistrovali svá mobilní čísla a povolili přijímání těchto informací,
- občané i podniky mají možnost připojit se do národního seznamu mobilních čísel,
- orgány veřejné správy budou moci integrovat služby do stávajících řešení elektronické správy, což umožní zasílání SMS automaticky a snadněji.<sup>92</sup>

Digitální schránka nabízí:

- možnost zabezpečené e-mailové komunikace mezi orgány veřejné správy, občany a podniky,
- přijímání SMS nebo e-mailových zpráv na nově vytvořenou e-mailovou schránku,
- občanům a podnikům možnost využívat pro elektronickou komunikaci s veřejným sektorem jednu společnou platformu,

---

<sup>90</sup> European Commission, ePractice (online)

<sup>91</sup> OECD (2010, str. 146)

<sup>92</sup> Agency for Digitisation (online)

- orgánům veřejné správy možnost začlenit tuto službu do stávajících řešení elektronické správy, což umožňuje automatické a snadné posílání e-mailů,
- občanům a podnikům možnost zastihnout jedním kliknutím, všechny příslušné orgány, které využívají těchto služeb.

Prostřednictvím Digitální schránky mohou orgány veřejné správy odesílat a přijímat veškerou úřední korespondenci, např. dopisy, stvrzenky o platbách, některá podání elektronicky, prostřednictvím zabezpečených e-mailů.<sup>93</sup>

Oba tyto projekty se snaží naplnit cíl strategie eGovernmentu pro období let 2011 – 2015: The Joint Public Digital Strategy. Konkrétně cíl týkající se konce využívání papírových formulářů a korespondence, která mimo jiné určuje, že do roku 2015 by mělo být 80 % všech žádostí o služby podáváno elektronicky.<sup>94</sup>

### **3.6.5 NemID**

NemID je digitální podpis, respektive klíč k digitálnímu Dánsku. NemID slouží jako jednotné přihlášení pro webové stránky institucí veřejné správy, online bankovníctví a mnoho dalších webových stránek a služeb.

NemID poskytuje zabezpečené přihlášení, ať už se jedná o on-line bankovníctví, zjišťování informací od orgánů veřejné správy nebo spojení s některým z mnoha podniků, které používají NemID. Přihlašování prostřednictvím NemID probíhá vždy stejně, jak do internetového bankovníctví, tak pokud občan potřebuje například zobrazit svou daňovou složku.

K NemID se přihlašuje pomocí ID uživatele, hesla a jednorázového kódu, který obsahují kódové karty. Při přihlašování je uživatel nejdříve vyzván k zadání svého uživatelského ID a hesla a poté musí zadat příslušný kód z kódové karty.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> OECD (2010, str. 146 a 151)

<sup>94</sup> ELANET, EISCO - European Information Society Conference 2010 (online)

<sup>95</sup> Digitaliseringsstyrelsen, NemID (online)

Kódová karta je seznam jednorázových hesel, která jsou používána při přihlašování k NemID. Karta je o velikosti kreditní karty a je nezbytné ji mít u sebe při každém přihlašování. Každý kód na kartě má své unikátní číslo - číslo kódu. Každý uživatel má svoji unikátní kódovou kartu. Obr. 3.2 ilustruje vzhled této kódové karty.<sup>96</sup>

Obr. 3.2 Kódová karta



Pramen: Digitaliseringsstyrelsen, dostupné online na [https://www.nemid.nu/dk-en/about\\_nemid/](https://www.nemid.nu/dk-en/about_nemid/)

<sup>96</sup> Digitaliseringsstyrelsen, NemID (online)

## 4 ZHODNOCENÍ MÍRY ZAVEDENÍ EGOVERNMENTU VE VYBRANÝCH ZEMÍCH

Na podporu cíle této práce byla stanovena hypotéza: Úroveň uplatnění a využívání eGovernmentu je v České republice na nižší úrovni než v Dánsku, a to zejména z hlediska rozsahu a využitelnosti nabízených veřejných elektronických služeb.

Pro potvrzení nebo vyvrácení platnosti této hypotézy bylo využito komparativní analýzy indikátorů ve čtyřech prioritních oblastech eGovernmentu (za období roku 2012), které vycházejí ze sekundárních zdrojů (benchmarkingové studie a dalších doplňkových materiálů) a SWOT analýzy eGovernmentu České republiky.

Od roku 2001 Evropská komise vytváří každoročně benchmarkingové studie rozvoje eGovernmentu napříč Evropou. V roce 2011, byla metodika benchmarkingového srovnávání přepracována a rok 2012 byl prvním rokem, kdy byla tato nová metoda využita v praxi. Zaměřuje se na čtyři cílové oblasti, odvozené z priorit Akčního plánu eGovernmentu, a pro každou prioritu byly stanoveny konkrétní srovnávané oblasti:

1. **Posílení postavení uživatele:** zvyšování počtu občanů, podniků a dalších organizací, které jsou aktivní ve společnosti, za využití nových technologických nástrojů. Poskytování služeb musí být orientováno na občany a podniky.
  - 1.1. Správa zaměřená na uživatele,
  - 1.2. Transparentní veřejná správa,
  - 1.3. Spolupracující veřejná správa.
2. **Jednotný digitální trh:** umožňuje "bezproblémové" služby poskytované přeshraničně pro podniky i občany, s cílem zvýšit jejich mobilitu.
  - 2.1. Mobilita podnikání,
  - 2.2. Občanská mobilita.
3. **Účinnost a efektivnost:** získání výhod informačních a komunikačních technologií tím, že jsme schopni poskytovat lepší služby, snižovat administrativní zátěž a zvyšovat vnitřní efektivitu veřejné správy.
  - 3.1. Efektivní veřejná správa,
  - 3.2. Účinná veřejná správa.

4. **Předpoklady:** zavedení klíčových předpokladů/nástrojů, pro další zlepšení služeb elektronické veřejné správy v Evropě a zajištění interoperability i za hranicemi.

#### 4.1. Klíčové nástroje.<sup>97</sup>

Tab. 4. 1 přehledně znázorňuje jednotlivé ukazatele srovnání, včetně určení využitých metod tohoto srovnání. V roce 2012 nebyly součástí měření ukazatele Spolupracující správa a Účinná veřejná správa. Ve většině případů byla využita pouze jedna metoda měření (mystery shopping nebo průzkum mezi uživateli), avšak ukazatel týkající se Správy zaměřující se na uživatele využívá kombinaci obou těchto metod.

Tab. 4.1 Přehled srovnávaných ukazatelů

Ukazatele srovnání				
Posílení postavení uživatele		Jednotný digitální trh	Účinnost a efektivnost	Předpoklady
Správa na	zaměřená uživatele	Mobilita podnikání	Efektivní veřejná správa	Klíčové nástroje
Transparentní správa			Účinná veřejná správa	
Spolupracující správa		Občanská mobilita		

Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Legenda:

Uživatelský průzkum	Mystery shopping	Nebylo součástí měření pro rok 2012
---------------------	------------------	-------------------------------------

Pro sběr dat byl využit průzkum mezi uživateli, kterého se zúčastnilo zhruba 28 000 lidí, ze všech zemí EU a dalších čtyř států - Švýcarsko, Island, Norsko, Turecko (dále také EU+). Další metodou byl mystery shopping, který prováděli vyškolení a instruovaní „zákazníci“, kteří ví jakým způsobem pozorovat, zjišťovat a měřit proces (veřejné služby), na základě detailního a objektivního hodnotícího seznamu. Mystery shopper vystupuje jako uživatel služby. Výsledky jsou následně ověřeny představiteli jednotlivých států.

**Průzkum mezi uživateli** se zaměřil na internetovou populaci 32 zemí, s celkovým počtem více než 600 milionů obyvatel. Tato internetová populace představuje 72% z celkového počtu obyvatel ve věku mezi 16 a 74 lety (tento údaj vychází z Eurostatem zveřejněné statistiky

<sup>97</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)

o využívání internetu jednotlivci v předchozích 12 měsících). Pro každou zemi byl stanoven reprezentativní vzorek internetové populace (na základě věku/pohlaví a příslušnosti k regionu NUTS 1). Pro 27 zemí byl minimální vzorek stanoven ve výši 1 000 respondentů, avšak Kypr, Lucembursko, Malta, Chorvatsko a Island byly zastoupeny vzorkem nejméně 200 respondentů.

Cílové populace bylo dosaženo prostřednictvím online průzkumných panelů. S výjimkou Kypru, kde bylo využito telefonické dotazování. Celkově se průzkumu zúčastnilo 28 177 respondentů po celé Evropě.

Průzkum zkoumal přes 27 otázek, které byly zaměřené na:

- **Profil uživatelů a cílových skupin:** kategorizace na ty, kteří užívají, a ty kteří neužívají elektronické služby veřejné správy, demografické údaje, používání internetu, úroveň důvěry v internet, počet kontaktů s veřejnou správou a způsob jejich uskutečňování, a další.
- **Zda** v průběhu posledních 12 měsíců **využili služeb eGovernmentu**, včetně otázek týkajících se kanálů, které preferovali a pravděpodobnosti budoucího opakovaného využití.
- **Spokojenost uživatelů:** spokojenost s poskytovaným rozsahem elektronických služeb veřejné správy, ve srovnání s jinými obdobnými nevládními službami (elektronické bankovníctví, sociální sítě, e-commerce), dosahování cílů a očekávání uživatelů.
- **Vnímané přínosy** (dopady), kterých může být dosaženo pomocí kanálů a služeb elektronické veřejné správy.
- **Překážky**, které uživatelům **brání ve využívání** služeb elektronické veřejné správy, včetně nedostatečného povědomí o možnosti využívat online kanály veřejné správy.

Srovnávání v rámci **mystery shoppingu** se bude do budoucna opakovat každé dva roky vždy pro určité vybrané oblasti. Dvouleté období bylo stanoveno proto, aby měly jednotlivé státy dostatek času, aby zavedly nová opatření. V prvním srovnání, které probíhalo za rok 2012, byly posuzovány tři životní události a další služby v návaznosti na tyto životní události. Jedná se o začínající podnikatele (založení podnikání, prvotní obchodní transakce), nezaměstnané a uchazeče o zaměstnání (ztráta a hledání práce), a studenty (studium).<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)



## 4.1 Posílení postavení uživatele

Posílení postavení uživatelů znamená především zvýšení možnosti občanů a podniků využívat technologie, k tomu, aby mohli být aktivnější ve společnosti i při jejich vztazích s orgány veřejné správy. Občané a podniky by měly být v centru zájmu poskytování služeb, spíše než samotné orgány veřejné správy.

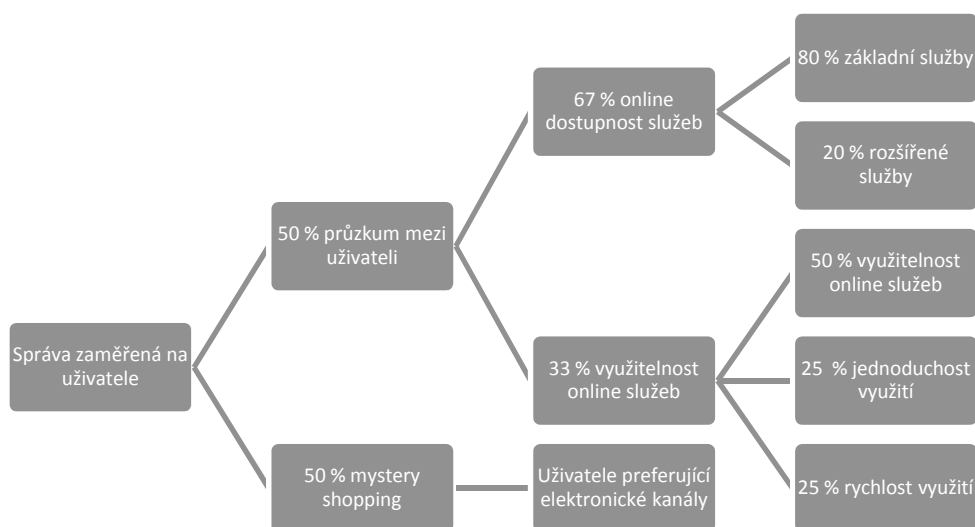
### 4.1.1 Správa zaměřená na uživatele

Ukazatel "Správa zaměřená na uživatele" se skládá ze dvou částí:

1. **Využití eGovernmentu:** definováno na základě výsledků online průzkumu mezi uživateli. Výsledky ukazují, do jaké míry občané využili 19 služeb elektronické veřejné správy a jaká je jejich ochota upřednostnit příště použití online kanálů realizaci služby.
2. **Zralost online služeb:** definováno na základě výsledků mystery shoppingu, který měří, do jaké míry jsou online služby uplatněny ve třech životních událostech. Především zda jsou služby plně k dispozici online a do jaké míry poskytují klíčové vlastnosti použitelnosti v oblastech podpory, pomoci a zpětné vazby. Také se posuzuje názor mystery shopperů o jednoduchosti a rychlosti využívání služeb v oblasti těchto životních událostí.<sup>99</sup>

Způsob sestavení a výpočtu tohoto ukazatele znázorňuje obr. 4.1.

Obr. 4.1 Struktura výpočtu benchmarkingového ukazatel



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

<sup>99</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)

#### 4.1.2 Typologie uživatelů

Z celkového počtu respondentů 21 % odpovědělo, že během posledních 12 měsíců před konáním průzkumu neměli žádný kontakt s orgány veřejné moci, a proto nejsou zahrnuti do typologie uživatelů eGovernmentu. Zbýlých 79 % (což je 22 386 respondentů z celkového počtu 28 177 odpovědí) respondentů je možno rozdělit na čtyři typy uživatelů. Jejich rozdělení ilustruje tabulka 4. 2.

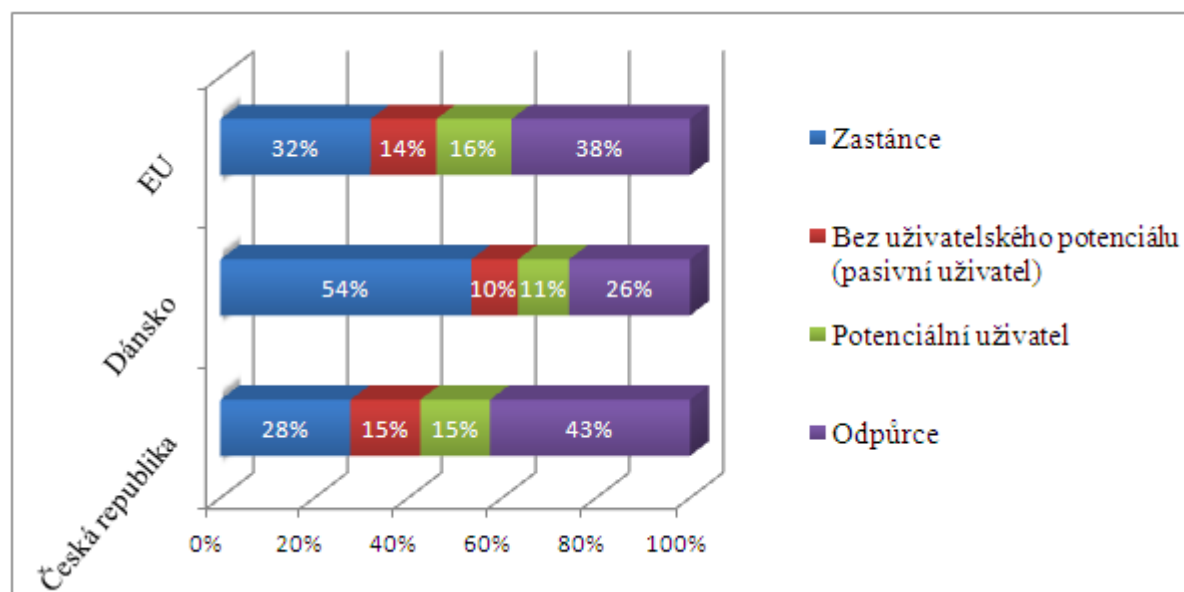
Tab. 4.2 Typologie uživatelů eGovernmentu

Typologie uživatelů eGovernmentu		Uživatel preferující elektronické kanály	
		ANO	NE
Uživatel eGovernmentu	ANO	Zastánce	Bez uživatelského potenciálu (pasivní uživatel)
	NE	Potenciální uživatel	Odpůrce

Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Obr. 4.2 znázorňuje přehled podílu uživatelů eGovernmentu, rozdělený do 4 skupin. V rámci celkové internetové populace EU+ je 32 % uživatelů zařazeno do skupiny "zastánce", tyto je možno definovat jako uživatele internetu, kteří využili služeb elektronické veřejné správy v průběhu předchozích 12 měsíců, a kteří budou preferovat využití elektronických kanálů pro styk s orgány veřejné správy i v budoucnu. Tyto můžeme označit za věrné uživatele služeb elektronické veřejné správy. 14 % uživatelů je označeno za "uživatele bez potenciálu" vyžívání elektronických služeb. Jsou to lidé, kteří využili služeb elektronické veřejné správy, ale uvedli, že v budoucnu dají přednost jiným kanálům. Dalších 16 % respondentů uvedlo, že nevyužili služeb elektronické veřejné správy v průběhu předchozích 12 měsíců, ale pro interakci s orgány veřejné správy by upřednostnili elektronické kanály. Zbývajících 38 % představuje respondenty, kteří nevyužili služeb elektronické veřejné správy v průběhu předchozích 12 měsíců, a kteří ani v budoucnu nebudou preferovat využití služeb eGovernmentu. Tyto respondenty můžeme charakterizovat jako tzv. "odpůrce". Bylo by jen velmi obtížné tuto skupinu v budoucnu přesvědčit o výhodách užívání služeb elektronické veřejné správy, protože je ani nevyužívá, ani nepreferuje pro jejich použití.

Obr. 4.2 Čtyři typy postojů k eGovernmentu (Česká republika, Dánsko a průměr pro EU+)



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

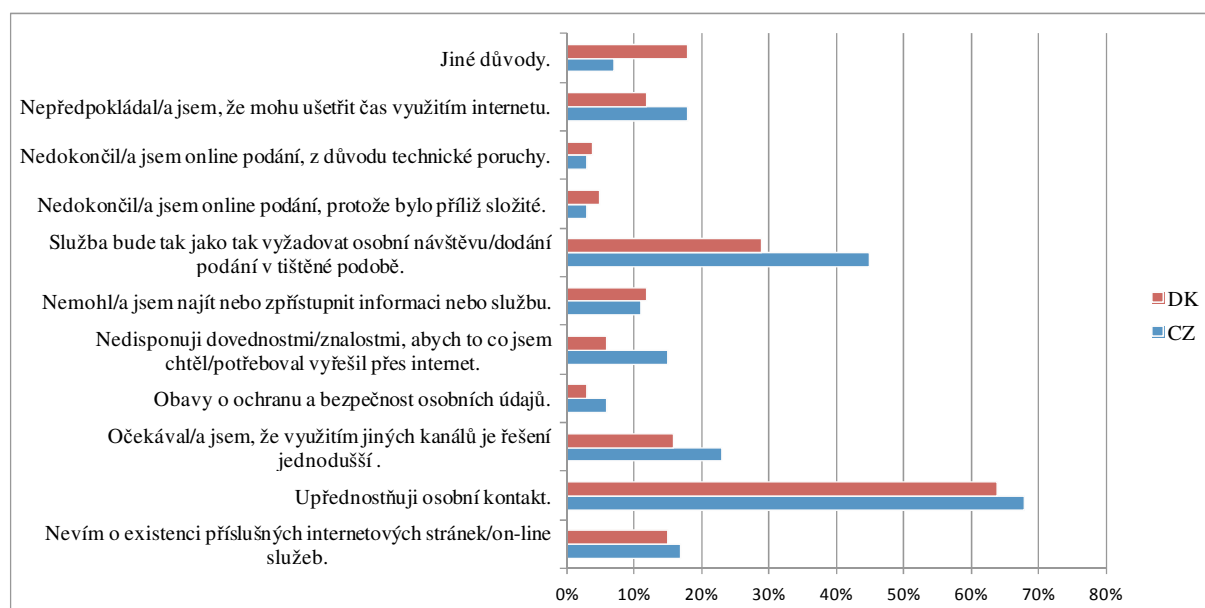
Obr. 4.2 rovněž znázorňuje, že téměř 54 % uživatelů internetu v Dánsku jsou zařazeni do skupiny zastánců, dalších 11 % je možno označit za potenciální uživatele. Celkem tedy 65 % uživatelů jsou pravděpodobnými klienty elektronických služeb veřejné správy. Tento podíl je v rámci celé evropské unie nejvyšší.

V České republice je možno za zastánce elektronických služeb označit jen 28 % uživatelů internetu, dalších 15 % se řadí jako potenciální uživatelé. Celkem tedy 43 % uživatelů je pravděpodobnými klienty elektronických služeb veřejné správy. Což se naopak řadí spíše pod evropský průměr.

#### 4.1.3 Důvody pro nevyužívání služeb eGovernmentu

Uživatelé (5 072 respondentů), kteří v průzkumu uvedli, že využívají tradiční kanály pro kontakt s orgány veřejné správy, byli dotázáni, z jakého důvodu nevyužívají pro kontakt elektronické kanály. Mezi těmito respondenty byli nejvíce zastoupeni lidé v nejstarší věkové skupině (55 a více), lidé s nižším vzděláním a ve skupině lidí, kteří nejsou denními uživateli internetu a nepoužívají internet pomocí mobilních zařízení. Obr. 4. 3 znázorňuje podíl jednotlivých odpovědí. Nejčastějším důvodem nevyužití (68 % CZ a 64 % DK) bylo jak v České republice, tak i v Dánsku to, že upřednostňují osobní kontakt. Druhým nejčastějším důvodem (45 % CZ a 29 % DK) bylo opět shodně v obou zemích to, že služba bude i tak vyžadovat osobní kontakt nebo osobní dodání některých materiálů.

Obr. 4.3 Důvody nevyužívání nástrojů eGovernmentu při využívání služeb veřejné správy



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Dalšími důvody nevyužití eGovernmentu byly v České republice skutečnost, že lidé očekávali, že je jednodušší řešení využitím jiných kanálů (23 % respondentů), a že nepředpokládají, že ušetří čas využitím elektronických kanálů (18 % respondentů). Dalšími častými odpověďmi v Dánsku byly jiné důvody (18 % respondentů), neznalost možnosti využití online nástrojů (16 % respondentů).

#### 4.1.4 Vyspělost online služeb v oblasti vybraných životních událostí

Zatímco průzkum mezi uživateli poskytuje velmi jasné nahlédnutí do požadavků občanů, měření vyspělosti online služeb v oblasti tří vybraných životních událostí za pomoci mystery shoppingu v rámci celé Evropy, ukazuje také stranu nabídky služeb veřejné správy. Pro měření za rok 2012 byly vybrány 3 životní události a činnosti na ně navazující. Jedná se o služby pro začínající podnikatele, nezaměstnané a uchazeče o zaměstnání a studenty.

V rámci mystery shoppingu se posuzovaly vybrané životní události v souvislosti s těmito prvky:

- **Online dostupnost služeb:** určuje, zda služba je poskytována plně online, nebo jsou online pouze informace o službě, dále posuzuje, zda je možno tyto služby využít prostřednictvím specializovaných portálů. Zde rozlišujeme:
  - o základní služby: služby a postupy nezbytné pro splnění základních požadavků na životní události, tj. prvotní registrace a dalších transakční služby.

- širší služby: služby a postupy, které jsou nad rámec základních požadavků na životní události, tj. případy, kdy jsou poskytovány služby, zajišťující pohodlí a konkurenceschopnost uživatelů, a které usnadňují proces poskytování služby a ujišťují uživatele, že jde správnou cestou.
- **Online využitelnost služeb:** do jaké míry online funkce podporují, pomáhají a poskytují zpětnou vazbu, a také subjektivní hodnocení ze strany mystery shopperů o jejich zkušenosti s využitím služby, s důrazem na "snadnost" a "rychlost" použití.<sup>100</sup>

Online dostupnost a využitelnost služeb v České republice a Dánsku ukazuje tab. 4.3. Pro srovnání tabulka také uvádí průměr EU+ (32 evropských států).

Tab. 4.3 Dostupnost a využitelnost online služeb

<b>Dostupnost online služeb</b>			
	Česká republika	Dánsko	Průměr EU
Podnikání	65 %	83 %	75 %
Zaměstnanost	62 %	92 %	73 %
Vzdělávání	62 %	93 %	72 %
Celkový ukazatel	63 %	89 %	74 %
<b>Využitelnost online služeb</b>			
	Česká republika	Dánsko	Průměr EU
Podnikání	63 %	52 %	68 %
Zaměstnanost	59 %	68 %	71 %
Vzdělávání	56 %	76 %	70 %
Celkový ukazatel	59 %	65 %	70 %

Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Průměrný procentní podíl v zemích EU se pohybuje v rozmezí 72 - 75 %, což ukazuje, že v Evropě jsou služby na úrovni mezi informační fází (skóre 50 %, které ukazuje, že jsou informace dostupné online) a transakční fází (skóre 100 %, které znamená, že služby jsou plně dostupné online). Výsledky ukazují, že stále existuje prostor pro zlepšování online dostupnosti služeb. Česká republika se v oblasti dostupnosti služeb nachází pod průměrem

<sup>100</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)

EU, dosahuje dostupnosti 62 až 65 %. Naopak Dánsko je v dostupnosti služeb vysoce nad průměrné. Dosahuje výsledků blížících se 100 %. V oblasti vzdělávání dosahuje dostupnosti 93 % a v oblasti zaměstnanosti 92 %.

Využitelnost online služeb byla měřena u každé životní události pomocí sedmi otázek.

1. Je na webu sekce FAQ (často kladené dotazy)?
2. Je k dispozici demo dané služby? Nebo existuje na stránkách online podpora - funkce "chat"?
3. Může být útvar/oddělení, které je odpovědné za poskytování služby, identifikováno a kontaktováno?
4. Jsou na webových stránkách zmíněny alternativní kanály poskytující tyto služby?
5. Jsou pro uživatele dostupné mechanismy, které umožňují vyjádřit názor a zpětnou vazbu na poskytovanou službu?
6. Existují diskusní fóra nebo sociální média pro tuto službu?
7. Existuje možnost podat stížnost?

Podpůrné služby, které jsou na vysoké úrovni, zvyšují nákladovou efektivnost veřejné správy. Neboť přímo podporují uživatele při využívání online služeb nebo při hledání informace.<sup>101</sup>

Ovšem kromě oblasti využitelnosti online služeb ve vzdělávání v Dánsku (76 %), jsou jak Česká republika, tak i Dánsko pod evropským průměrem. Nejvyšší využitelnosti online služeb dosahuje Česká republika v oblasti využitelnosti služeb při zakládání podnikání, v této oblasti je dokonce výrazně úspěšnější než Dánsko a blíží se průměru EU. V dalších oblastech však nedosahuje ani 60 %.

## **4.2 Transparentní správa**

Transparentnost je důležitou podmínkou pro zachování základních evropských hodnot, kterými jsou svoboda a demokracie. Posiluje důvěru občanů ve veřejnou správu a také zvyšuje odpovědnost orgánů veřejné správy. Vzhledem k tomu, že se státy dohodly na akčním plánu pro eGovernment, tak by měly transparentnost podporovat.

S nástupem informačních a komunikačních technologií se otevřela pro veřejnou správu také možnost zvyšování její transparentnosti. Informační a komunikační technologie umožňují orgánům veřejné správy, aby občanům poskytly snadný přístup k informacím a platformu

---

<sup>101</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)

pro účast na rozhodování. Evropská komise si klade za cíl urychlit zvyšování transparentnosti, a toto je také jedním z hlavních cílů akčního plánu eGovernmentu EU pro roky 2011 - 2015. Mezi akce, které by měli vést ke zvýšení transparentnosti, patří zlepšení "online přístupu k informacím o zákonech, předpisech, politikách a financích" a "poskytování informací a elektronického přístupu k osobním údajům, které jsou v držení členských států".

Většina států Evropy nemá vzhled do své úrovně transparentnosti a neexistuje ani žádný jasný přehled o úrovni transparentnosti na evropské úrovni. Proto je v této oblasti obtížné stanovit společné cíle. Benchmarkingová studie pro rok 2012 poskytuje první vzhled do úrovně transparentnosti národních, regionálních a místních samospráv. Poznatky pomohou při identifikaci hlavních překážek a klíčových oblastí pro zlepšení, tím také poskytují pevný základ pro společné dobrovolné cíle transparentnosti.

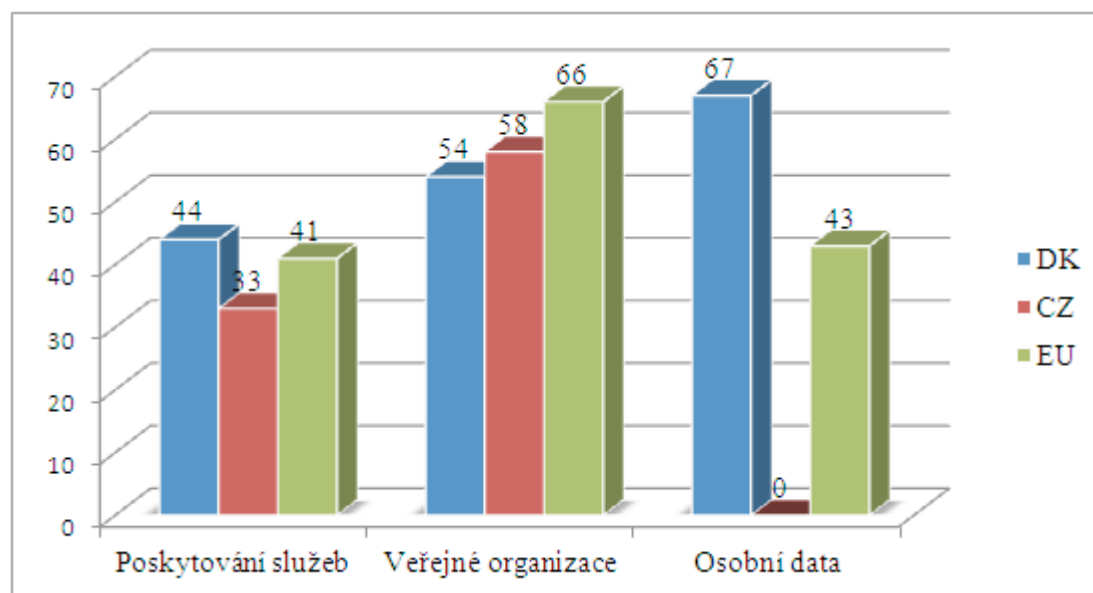
Transparentnost je širokým pojmem, je vnímána rozdílně v různých zemích a často je zaměňována s příbuznými tématy, jako jsou například otevřená data nebo spolupracující veřejná správa. Benchmarkingová studie posuzuje transparentnost na základě tří hlavních pilířů:

- **Transparentnost veřejných organizací** zahrnuje to, že orgány veřejné správy umožňují občanům nahlédnout do financování, předpisů, zákonů, organizačních struktur, odpovědností a rozhodovacích procesů. Toto umožňuje občanům předvídat a reagovat na vládní rozhodnutí, která se jich týkají, a tím je také zajištěno, že političtí činitelé jsou odpovědní za svá rozhodnutí a výkony. Což také zvyšuje fiskální odpovědnost, a snižuje riziko podvodu a korupce. Transparentnost veřejných organizací vyžaduje proaktivní komunikaci s občany o procesech a podporování občanů v poskytování zpětné vazby.
- **Transparentnost osobních údajů** znamená, že vlády aktivně informují občany o tom, jak jsou jejich osobní údaje zpracovávány, kdy a kým, a poskytují občanům jednoduchý, elektronický přístup ke svým osobním údajům. Toto zvyšuje legitimitu a bezpečnost zpracování osobních údajů, ale také dostatečnou kvalitu uchovávaných osobních údajů. Tento fakt zvyšuje důvěru občanů ve veřejnou správu. Transparentnost osobních údajů je do značné míry řízena právními předpisy.
- **Transparentnost poskytování služeb** se konkrétně zaměřuje na to, do jaké míry veřejná správa umožňuje občanům nahlédnout do administrativních procesů (od chvíle podání žádosti o službu, až po samotné poskytování služeb). Tím, že jsou občanům

poskytovány informace o tom, jaký je průběh poskytování služby, jsou schopni přizpůsobit svá očekávání, a jsou také seznámeni s tím, co bude od nich vyžadováno.<sup>102</sup>

Nejvyšších úspěchů v oblasti transparentnosti je v průměru dosahováno v oblasti Transparentnosti veřejných organizací. Avšak jak ilustruje obr. 4.4, Dánsko dosahuje nejvyšší transparentnosti 67 % v oblasti Transparentnosti osobních údajů. Česká republika je ve všech ukazatelích pod průměrem evropské unie, avšak v oblasti Transparentnosti veřejných organizací je o 4 procentní body úspěšnější než Dánsko. V oblasti osobních dat dosahuje Česká republika hodnoty nula. Bohužel se mi nepodařilo zjistit, zda je opravdu v této oblasti nulová transparentnost, nebo nebylo možno pro tuto oblast získat data.

Obr. 4.4 Transparentnost eGovernmentu



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Nejvíce zveřejňovanými informacemi, v rámci ukazatele Transparentnosti dat veřejných organizací, jsou informace o organizační struktuře veřejné správy, jejím poslání a úkolech, právních předpisech. Dále se posuzuje možnost občanů požádat o dodatečné informace, a zda existuje možnost podat stížnost, jestliže požadované informace nebyly poskytnuty. Na nižší úrovni je však poskytování informací o kvalitě a výkonnosti veřejné správy. Jedná se o zveřejňování zpráv o externích finančních kontrolách, z externího měření kvality, nebo ze sledování výkonnosti administrativy.

<sup>102</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)



Ukazatel Transparentnosti osobních dat posuzuje možnost přístupu online k vlastním osobním údajům, možnost informovat online vládu, v případě pokud osobní údaje jsou nesprávné/neúplné, možnost upravit data online a postup při stížnosti například s ohledem na užití, uchování osobních dat.

Ukazatel Transparentnosti informací o způsobu poskytování služeb je nejnižší, což naznačuje, že tyto informace nejsou aktivně zveřejňovány. Jedná se například o tyto informace: poskytování potvrzení o úspěšném dokončení služby, možnost sledování pokroku při vyřizování nezbytných kroků, informace o maximální době potřebné pro vyřízení, možnost uložit práci v průběhu vyplňování.

### **4.3 Jednotný digitální trh**

Přeshraniční mobilita je již několik let motivem v otevírání služeb obecného zájmu. V prosinci 2010 byla mobilita v rámci jednotného trhu uvedena jako jedna ze čtyř hlavních oblastí zájmu Evropského akčního plánu eGovernmentu 2011-2015. Tato priorita byla znovu zopakována v dokumentu Digitální „to do list“: Nové digitální priority 2013 – 2014, jako součást „Sedmi nových priorit pro digitální hospodářství a společnost“. Tato strategie zdůrazňuje, že eGovernment může snížit náklady na správu o 15 – 20 %. Studie zaměřující se na potřeby a požadavky příhraničního poskytování služeb, analýza nákladů, výhod a bariér odhaduje, že v roce 2009 bylo na území všech členských států asi 1,79 milionu přistěhovalců a zahraničních zaměstnanců. Do roku 2020, se očekává nárůst o více než 22 %. Z hlediska mobility podniků, bylo zaznamenáno 140 000 poboček a podniků zakládaných přistěhovalci mezi členskými státy EU.

Benchmarkingová studie posuzovala dvě životní události z hlediska přeshraniční mobility a následné navazující služby, které jsou relevantní buď pro začínající podnikatele (založení podnikání a prvotní obchodní činnosti) nebo pro studenty (studium). V každé zemi účastníci mystery shoppingu posuzují dostupnost a využitelnost služeb v těchto životních událostech, ale v roli cizinců. Navíc také zaznamenávali, s jakými bariérami se setkali, pokud nemohli tyto služby jako cizinci využít.

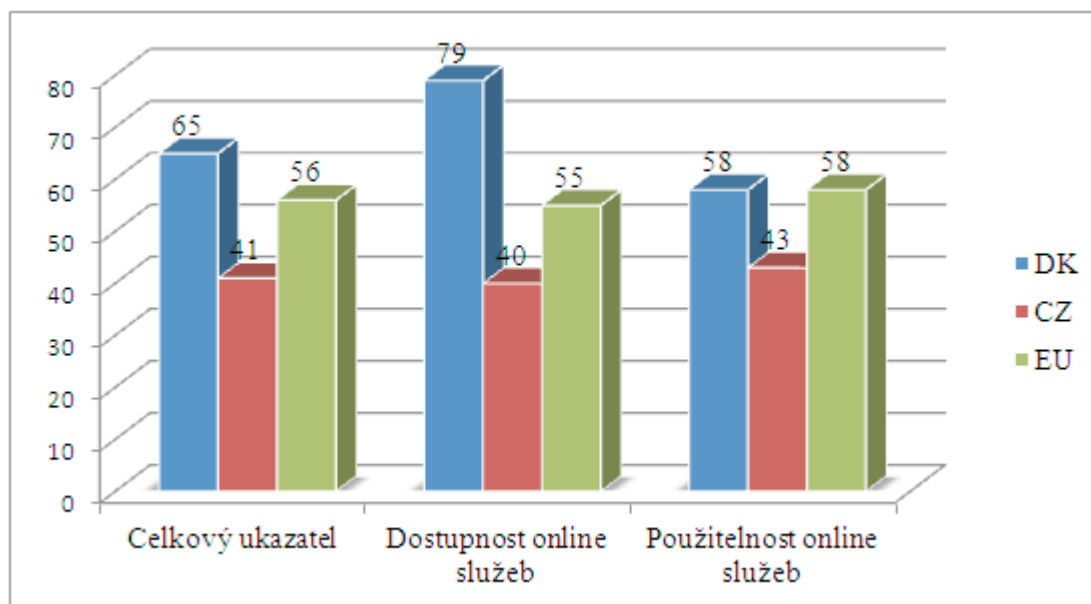
### 4.3.1 Mobilita podnikání

V Evropě je průměrná online přeshraniční dostupnost služeb spojených se zahájením podnikání 55 %. Což znamená, že pro většinu služeb cizinec, nerezident může online pouze získat informace (toto reprezentuje výsledek 50 %), ale jen velmi vzácně existuje možnost plně využít elektronické kanály.

Tato analýza ve 32 zemích ukazuje, že celkem 17 zemí skórovalo nad průměrem, pokud se jedná o online Dostupnost služeb a nabízí jednu nebo více transakčních přeshraničních služeb. Dvanáct zemí dosahuje v ukazateli Použitelnosti 100%, 20 převyšuje průměr dosahující 68 %. To znamená, že jednotná kontaktní místa, která zavedly jednotlivé země, poskytují alespoň obecnou pomoc a podpůrnou funkci pro zahraniční podnikatele.

Jak ilustruje obrázek 4.5, průměr EU pro příhraniční mobilitu firem dosahuje celkově 56 %, je tedy minimálně možnost získat relevantní informace online. Česká republika v této oblasti nedosahuje příliš uspokojivé výsledky. Pohybuje se jak v oblasti dostupnosti, tak v oblasti využitelnosti pod průměrem EU. Fakt, že nedosahuje ani 50 % ukazuje, že není dostatečně zajištěna ani základní dostupnost informací online. Naopak Dánsko v obou ukazatelích dosahuje minimálně průměru EU. Dostupnost služeb pro zahraniční podniky dosahují skóre 79 %, což indikuje fakt, že je u některých služeb možnost využít pro podání online kanály nebo portály.

Obr. 4.5 Přeshraniční mobilita firem



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

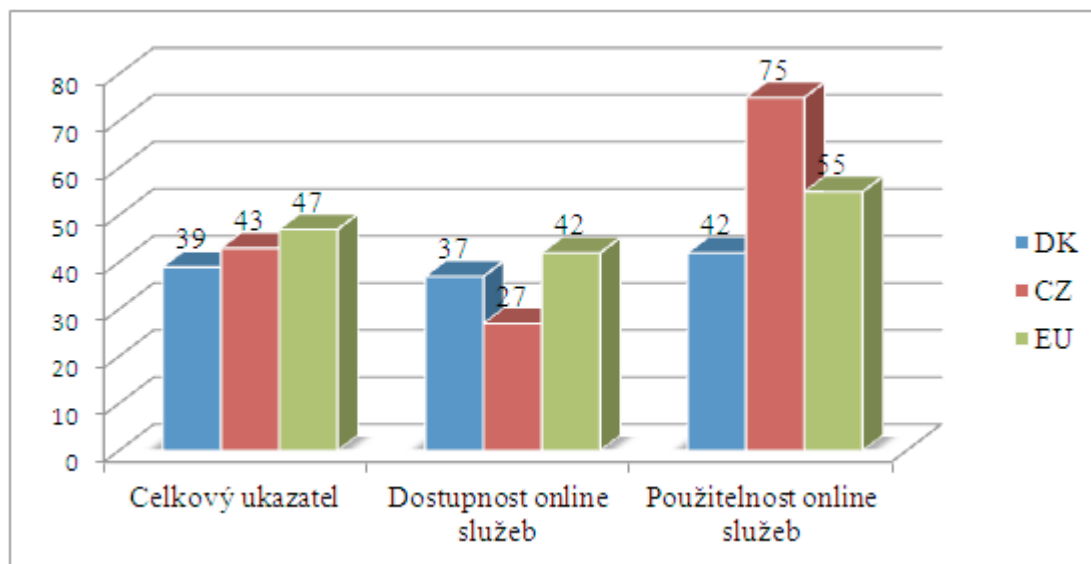
### 4.3.2 Mobilita občanů

Online dostupnost přeshraničních služeb pro "studium" je 42 %, tento výsledek znamená, že přeshraniční procesy spojené se studiem není obecně možno dokončit plně online.

Informace jsou sice k dispozici, ale skutečná transakce například podání přihlášky/zápis k vysokoškolskému studiu, nebo získání grantu pořád vyžaduje osobní návštěvu, nebo využití dalších tradičních kanálů. Obdobně jako u přeshraničních služeb pro podniky, přeshraniční služby pro občany (studenty) zaostávají za úrovní jejich poskytování na vnitrostátní úrovni. V porovnání s národním hodnocením je rozdíl oproti výsledku online dostupnosti pro přeshraniční služby 30 procentních bodů. Tento výsledek odhaluje jasný potenciál pro zlepšení služeb, především aby služby, které jsou na národní úrovni k dispozici online, byly k dispozici také pro zahraniční studenty.

Při pohledu na rozdíly na úrovni jednotlivých zemí, se ukazuje, že pouze devět zemí poskytuje plně služby online. Z těchto devíti zemí však tři dosahují podprůměrného výsledku v oblasti použitelnosti. Navíc země, které dosahují vyšších výsledků v mobilitě občanů, nejsou nutně těmi nejúspěšnějšími v mobilitě podniků. Z 16 zemí, které dosáhly nadprůměrných výsledků v jedné kategorii, jen osm dosáhlo výsledků nad průměrem v obou ukazatelích.

Obr. 4.6 Přeshraniční mobilita občanů (studium)



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Jak znázorňuje obr. 4.6 v oblasti přeshraniční mobility občanů (studentů) Česká republika celkově dosahuje vyššího skóre (43 %) než Dánsko (39 %). Obě země jsou však pod průměrem EU. Česká republika dosahuje velmi nízkého skóre (27 %) v Dostupnosti online služeb, ale naopak velmi vysokého skóre (75 %) v oblasti jejich Využitelnosti. Dánsko dosahuje v obou ukazatelích téměř vyrovnané výsledky (Dostupnost 37 % a Využitelnost 42 %).

#### **4.3.3 Překážky bezproblémové přeshraničních služeb**

Rozdíl mezi výsledky online Dostupnosti služeb na úrovni státu a online Dostupnosti přeshraničních služeb naznačuje, že stále existují překážky pro poskytování přeshraniční služeb. Obecně platí, že podnikatelům a studentům jsou poskytovány online služby na uspokojivé úrovni v rámci své země, ale problém nastává při překračování hranic. Mystery shoppeři, kteří prováděli hodnocení, proto také uváděli bariéry, se kterými se setkali při hledání informací a využívání online služby v jiné zemi. Z tohoto kvalitativního hodnocení vyplývá, že kromě technických aspektů, je to především jazyková bariéra, která činní problémy podnikatelům i studentům, kteří se snaží začít podnikat nebo se zapsat na vysoké škole v zahraničí.

V oblasti služeb pro podnikatele je 45 % a v oblasti služeb pro občany (studenty) je 42 % k dispozici pouze v národním jazyce, což činí obtížné nebo až nemožné pro zahraniční občany procházet webové stránky, nebo získat tyto služby online.

V 20 % podnikatelských služeb a 29 % služeb pro občany (studenty) byl problémem "nedostatek informací". Zahraniční osobě jsou k dispozici pouze základní informace, ale pokud se „proklikává“ k podrobnějším informacím, opět se objevuje jazykový problém. Uživatelé pak nezbyvá než poslat samostatnou žádost o informace orgánům veřejné správy. Další problémy působí nemožnost ověření a identifikace jednotlivců. Zahraniční osoba nebo podnik nevlastní (specifické) online ID, které je potřebné k získání služby a nemůže bez fyzické přítomnosti v zemi toto online ID získat. Navíc 7 % poskytovaných služeb vyžaduje pro získání služby následný osobní kontakt.

V zájmu každého státu EU by mělo být přilákání podniků z celé Evropy, i mimo ni. Je tedy zřejmé, že státy mohou získat jak z hlediska navrhování služeb s ohledem na potřeby těch, kteří je používají, stejně jako z hlediska zvýšení účinnosti, snížením počtu žádostí o podporu.

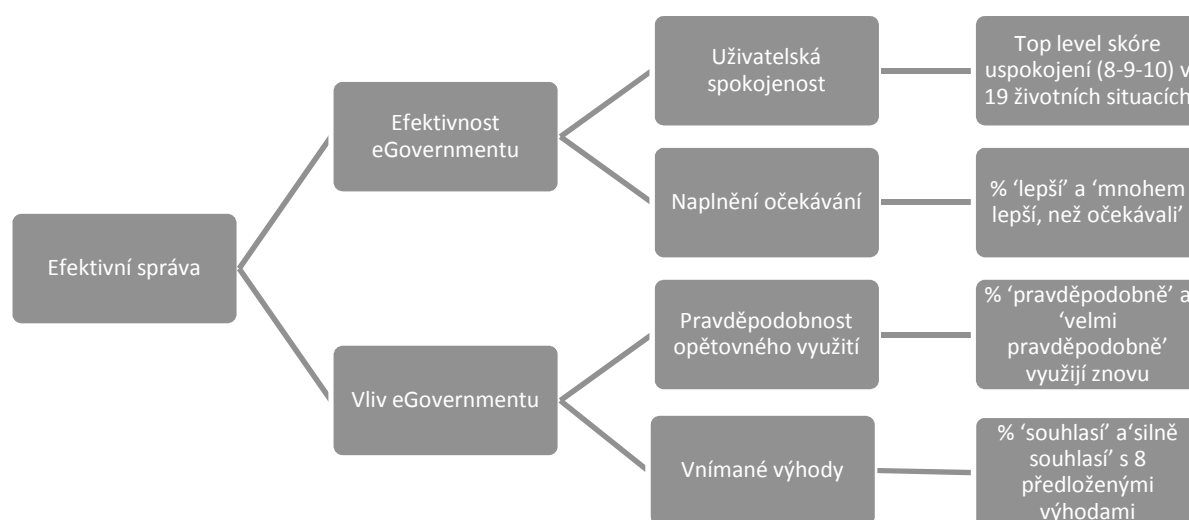
## 4.4 Účinnost a efektivnost

Ukazatele měřící "efektivnost veřejné správy" se zaměřují na "kvalitu" eGovernmentu jako produktu, v souvislosti s jeho využíváním. Za efektivní veřejnou správu se v tomto ohledu považuje taková, u níž je vysoký rozsah, do jakého orgány veřejné služby splňují očekávání občanů, kteří je využívají a do jaké míry se jim daří přesvědčit je k jejich opakovanému využívání.

"Kvalita eGovernment produktu" může být definována zhodnocením spokojenosti jejich uživatelů, naplnění očekávání, pravděpodobnosti opětovného využití služeb a vnímanými přínosy.

Efektivnost eGovernmentu vychází z výsledku uživatelského průzkumu. Výpočet celkového ukazatele znázorňuje obr. 4.7.

Obr. 4.7 Způsob sestavení konečného ukazatele efektivnosti eGovernmentu



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Ukazatel Efektivní správa se určuje jako průměr výsledků efektivnost eGovernment a vlivu eGovernmentu.

Syntetický ukazatel "Efektivnost eGovernmentu" je průměrem uživatelské spokojenosti a naplnění očekávání.

Tento ukazatel se opírá o rovnováhu mezi úrovní naplnění služby (pragmatický aspekt) a více subjektivní úrovní použitelnosti (pěkně vypadající, intuitivní, snadno použitelné) u stejné služby. Na obou těchto úrovních musí být služba eGovernmentu konkurenceschopná

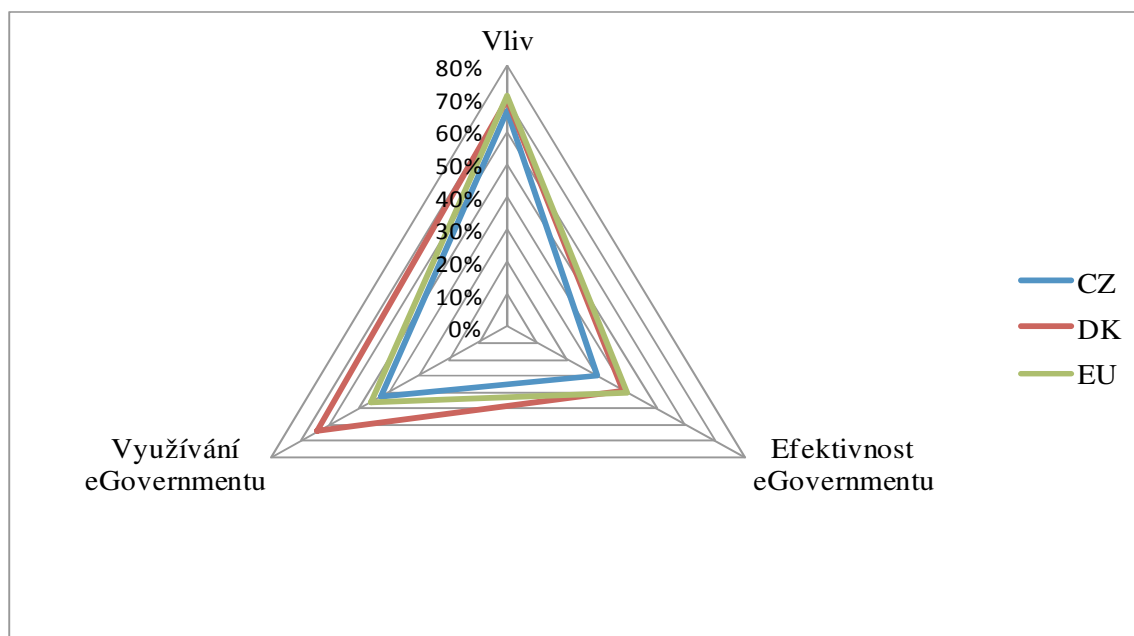
s nejmodernějšími elektronickými službami poskytovanými soukromým sektorem. Je důležité zdůraznit, že tento ukazatel neposuzuje "účinnosti" veřejných služeb jako takových, ale činnost "elektronického" aspektu veřejných služeb. Z tohoto hlediska úrovně uspokojení a očekávání, se jedná o detailní srovnání mezi soukromými a veřejnými službami, založené na použitelnosti a spokojenosti.

Druhý syntetický ukazatel "Vliv eGovernmentu" je definován jako průměr pravděpodobnosti opětovného využití a vnímaných výhod.

Ukazatele Efektivnosti a Vlivu společně definují efektivitu politiky eGovernmentu. Ukazatel Efektivní veřejné správy se měří pomocí míry využívání nových nástrojů eGovernmentu občany. Neboť účinnost je vyšší, pokud jsou tyto nástroje využívány, a uživatelé je považují za kvalitní a prospěšné. Pokud plní jejich očekávání a zvyšují ochotu jejich opětovného použití.

Aby byly všechny ukazatele jasné a koherentní (jak při uživatelském průzkumu, tak i při mystery shoppingu), je důraz soustředěn na to, aby využívání eGovernmentu bylo posuzováno pouze v kontextu 19 životních událostí, definovaných v uživatelském dotazníku

Obr. 4.8 Efektivní správa



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Jak ukazuje obr. 4.8 jak Dánsko, tak Česká republika se ve všech částech průzkumu přibližují průměru EU+. Dánsko viditelně převyšuje průměr EU ve využívání eGovernmentu. Česká republika mírně nedosahuje průměru u ukazatele Efektivnosti.

Výsledný indikátor efektivnosti v průměru EU+ dosahuje 26 %, což lze považovat za velmi nízký výsledek. Tento výsledek má za následek především omezené využívání eGovernmentu (46 % průměr EU+) a nízká úroveň celkové spokojenosti se službami elektronické veřejné správy. Česká republika se blíží tomuto průměru, dosáhla v tomto ukazateli celkového výsledku 24 %. Dánsko je naopak mírně nad tímto průměrem, dosáhlo 30 %.

#### **4.5 Klíčové nástroje**

Pokud chce stát poskytovat uživatelsky zaměřené, účinné a efektivní služby eGovernmentu, jejich realizaci pomáhá využívání určitých předpokladů/nástrojů. Tato "technologie za weby" může zahrnovat širokou škálu nástrojů týkajících se různých kroků v online procesu poskytování online služeb, které uživatel, stejně jako orgán veřejné moci provádí. Členské státy a Evropská komise se shodli na důležitosti klíčových předpokladů jako hlavním prvku pro realizaci a zlepšení online služeb veřejné správy.

V akčním plánu eGovernmentu 2011-2015, byly určeny akce na podporu realizace a využití klíčových nástrojů ke zlepšení stávajících a rozvoji nových služeb. Pokud jde o klíčové prvky, akční plán eGovernmentu se konkrétně zaměřuje na nástroje pro poskytování přeshraničních veřejných služeb. Jedna z priorit akčního plánu obsahuje tři opatření týkající se elektronických podpisů a eID.

Kromě akčního plánu pro eGovernment, existuje více různých evropských iniciativ, zaměřených na klíčové nástroje. Mnoho z těchto iniciativ navrhuje řešení problému interoperability a standardizace, které by vedlo ke zlepšení služeb, snížení celkových nákladů na vývoj a údržbu IT a prolomilo by bariéry mezi organizacemi i mezi jednotlivými zeměmi. Kromě toho, jak poskytování služeb stále více překračuje hranice organizací, stejně jako hranice zemí, musí být brány v úvahu také obavy o důvěryhodnost a bezpečnost dat.

Benchmarkingová studie se v této oblasti zaměřuje konkrétně na následujících pět klíčových předpokladů obslužného oddělení:

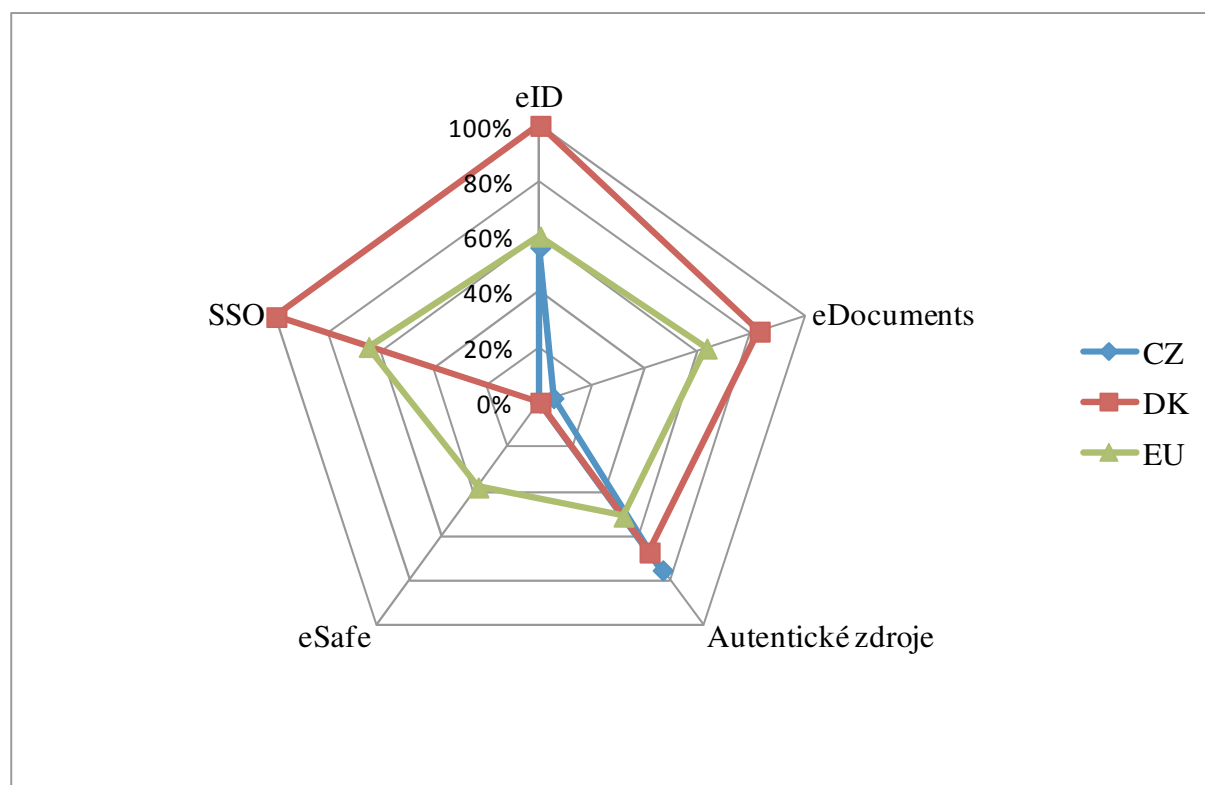
- **eIdentity** - elektronická identifikace (eID) je veřejnou správou vydaný „dokument“ pro online identifikaci a autentizaci. V této části se ptáme, do jaké míry může orgány veřejné správy vydaná elektronická forma identifikace a autentizace být použita v procesu poskytování služeb.
- **eDocuments** - eDokument je definován jako dokument, který byl ověřen osobou, která ho vydala pomocí jakýchkoli prostředků uznaných podle platných právních předpisů státu, zejména se jedná o využívání elektronických podpisů, (nejedná se o klasický dokument pdf nebo word). Zjišťujeme, do jaké míry jsou během procesu ověřené dokumenty používány pro přenos informací.
- **Autentické zdroje** – jedná se o základní registry, využívané orgány veřejné správy k automatickému zjištění nebo ověření dat, vztahujících se na občany a podniky. Ptáme se, zda je umožněno např. předvyplnění formulářů odpovídajícími a přesnými údaji.
- **eSafe** – „elektronická bezpečnost“, jsou právně uznané systémy, které umožňují bezpečné ukládání a vyhledávání elektronických dokumentů. Zjišťujeme, zda pro uživatele existují bezpečné elektronické prostředky k ukládání a vyhledávání dokumentů.
- **Single Sign On** (dále také SSO) - umožňuje uživatelům získat přístup k více systémům bez nutnosti vícenásobného přihlášení. V oblasti SSO se ptáme, zda je možné, aby byl umožněn přístup do více systémů, prostřednictvím jediného přihlášení.<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Insight Report (online)



Obr. 4.9 Klíčové nástroje eGovernmentu



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

Použití klíčových nástrojů v rámci služeb poskytovaných EU+ ilustruje obr. 4.9. Obrázek také zobrazuje příslušné výsledky České republiky a Dánska v těchto ukazatelích. Ze všech služeb, pro které některý z pěti klíčových nástrojů byl relevantní, v průměru byly k dispozici tyto nástroje v 55 % případů. V průměru EU je dostupnost eID (60%), eDokumentů (63%) a nejčastěji je k dispozici Single Sign On (65%). Autentické zdroje jsou o něco méně využívány orgány veřejné správy (51%). Dostupnost eSafe řešení je zatím pozadu s 38%.

Pokud se zaměříme na výsledky České republiky, zjistíme velmi neuspokojivé výsledky v oblasti eDocumentů (5 %) a v oblasti SSO a eSafe dosahujeme 0 %. Naopak velmi vysokého skóre dosahuje v oblasti autentických zdrojů (75 %), které je vysoce nad průměrem EU (51 %) i výsledkem Dánska (67%). V oblasti eID se nacházíme těsně pod průměrem EU s 56 %. V průměru však dosahuje Česká republika dostupnosti Klíčových nástrojů skóre pouze 20 %.

Naopak Dánsko s výjimkou ukazatele eSafe, který je nulový ve všech ukazatelích jasně převyšuje průměr EU. Dostupnost eID a SSO dosahuje dokonce 100%, dostupnost eDokumentů je 83%, a autentické zdroje dosahují 67 %. Pokud bychom opět chtěli posoudit

celkový průměr dostupnosti Klíčových nástrojů, Dánsko dosahuje skóre 69 %, což je vysoce nad průměrem 55 % EU.

## 4.6 Přehled všech výsledných ukazatelů

Pavučinový diagram na obr. 4.10 ukazuje stav všech hlavních benchmarkových ukazatelů, seskupený pro všechny čtyři hlavní priority akčního plánu eGovernmentu.

Prostřednictvím této vizualizace bude v budoucnu možné:

- V roce 2013, poté, co bude měření rozšířeno o další čtyři až pět životních událostí a naplnění „koše“ služeb eGovernmentu, poskytnout první monitor dalších priorit akčního plánu.
- V roce 2014, po znovu změření ukazatelů životních událostí z roku 2012, poskytnou první srovnání a zjištění, zda dochází k pokroku
- V roce 2015, po znovu změření životních událostí měřených v roce 2013, opět poskytne srovnání a sledování pokroku.

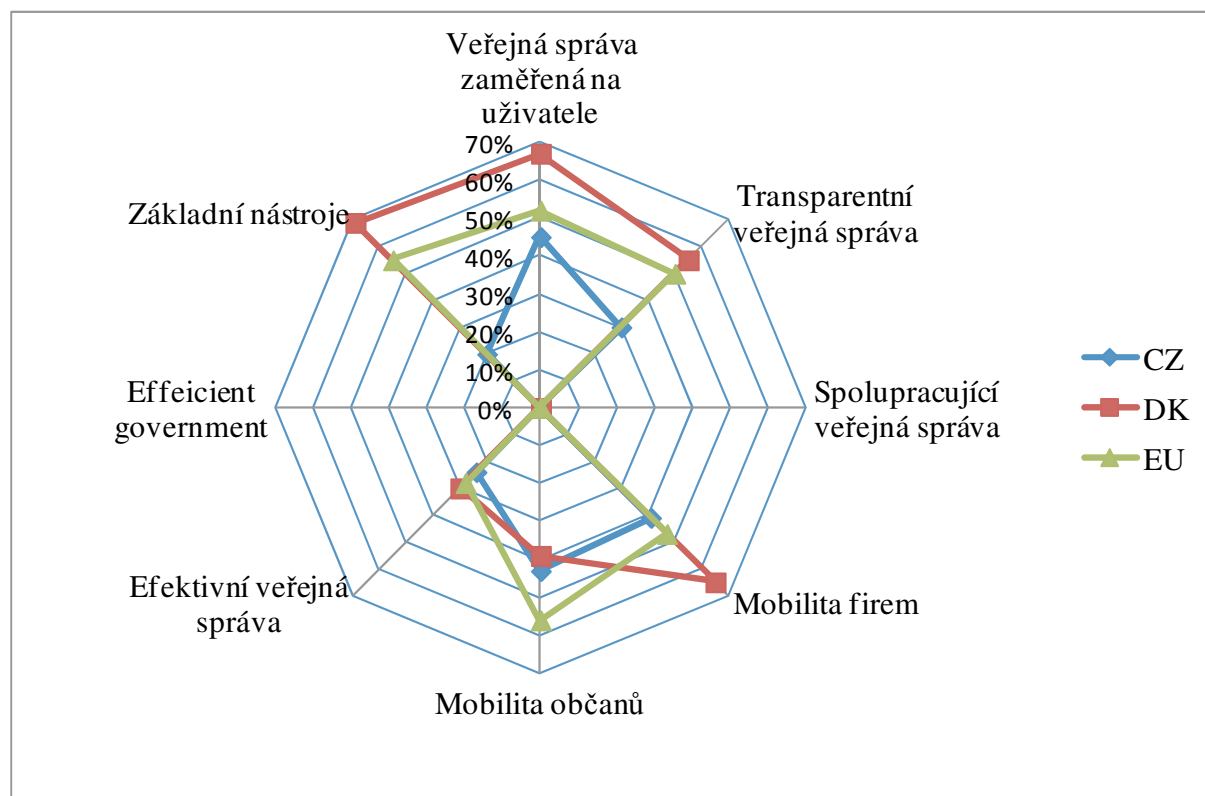
Po provedení měření za rok 2013, bude rovněž možné zveřejnit první žebříčky členských států, pro každý z hlavních benchmarkových ukazatelů, protože v tu chvíli bude každý ukazatel představovat aktuální situaci v zemi, měřenou na sedmi až osmi životních událostech a službách s mini spojenými, a tak poskytovat kompletní a ucelenou analýzu.<sup>104</sup>

Obrázek 4.10 ukazuje jak průměrné výsledky EU+ za jednotlivé ukazatele, tak také výsledky hlavních benchmarkových ukazatelů za Českou republiku a Dánsko. Můžeme jej rozdělit na 4 části.

---

<sup>104</sup> European Commission - eGovernment Benchmark 2012 – Final Background Report (online)

Obr. 4.10 Syntéza 4 priorit eGovernmentu



Pramen: eGovernment Benchmark 2012 background report, vlastní úprava

První část představuje souhrnný ukazatel Posílení postavení uživatele a obsahuje ukazatele Služeb veřejné správy zaměřené na uživatele, Transparentní veřejné správy a Spolupracující veřejné správy. Posledně jmenovaný ukazatel nebyl součástí měření za rok 2012. V ukazateli Služby veřejné správy zaměřené na uživatele Dánsko převyšuje průměr EU+ o 15 procentních bodů, naopak Česká republika dosahuje výsledku o 7 procentních bodů nižšího než je průměr EU+. Při pohledu na výsledky ukazatele Transparentní veřejné správy jsou výsledky České republiky ještě nepříznivější, neboť dosahují výsledku o 20 procentních bodů nižší než je průměr EU+. Dánsko opět překračuje průměr EU+, tentokrát ale pouze o 5 procentních bodů.

Další část tvoří souhrnně ukazatel Jednotný digitální trh. Skládá se ze dvou ukazatelů, Mobility firem a Mobility občanů. V této části je Česká republika mírně úspěšnější než Dánsko v případě ukazatele Mobility občanů, dosahuje výsledku o 4 procentní body vyššího než Dánsko. Obě země jsou však pod průměrem EU+ (56 %). V případě ukazatele Mobility firem však opět Dánsko dosahuje mnohem lepších výsledků než Česká republika a také vysoce překračuje průměr EU+.

Třetí část tvoří souhrnný ukazatel Účinnost a Efektivnost veřejné správy. Účinnost veřejné správy také nebyla sledována za rok 2012. Výsledky ukazatele Efektivnosti veřejné správy vyšly v případě obou zemí téměř na úrovni průměru.

Poslední část se zabývá souhrnným ukazatelem Předpokladů. V této oblasti vidím největším prostor možného zlepšení pro Českou republiku. Dosahuje totiž pouze 20 %, s tím, že průměr EU+ je 55 %. Dánsko naopak v této oblasti opět dosahuje výsledku výrazně nad průměrem EU+ a to 69 %.

## **4.7 SWOT analýza**

SWOT analýza je metodou, která využívá čtyři aspekty pro zkoumání vybrané problematiky, jedná se o silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Zkratka SWOT pochází z anglických slov Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. Cílem této metody je zjistit a vzájemně porovnat vnitřní silné a slabé stránky a vnější příležitosti a hrozby, které ve vybrané oblasti působí. V tomto případě se SWOT analýza zabývá zkoumáním fungování eGovernmentu v České republice.

### **4.7.1 Silné stránky**

- rychlejší, efektivnější a levnější komunikace,
- dostupnost informací 24 hodin denně,
- velký počet kontaktních míst veřejné správy (Czech POINT),
- jednodušší administrativní postupy a efektivní poskytování služeb,
- transparentní veřejná správa,
- nižší náročnost na počet pracovníků – urychlení postupu, snadnější přístup k informacím,
- snížení závislosti občanů na zaměstnancích veřejné správy.

### **4.7.2 Slabé stránky**

- nedostatečná vybavenost informačními a komunikačními technologiemi,
- omezení kontaktu s příjemcem služby – nemožnost poskytnutí dodatečných informací,
- nízká propojenost jednotlivých systémů,
- chybějící možnost samostatné správy informací a dat o svojí osobě,
- nedotaženost projektů v oblasti elektronizace veřejné správy,
- nízká míra zapojení uživatelů při tvorbě a vývoji ICT,

- nestabilní politická situace,
- nedostatečná opora v legislativě,
- vysoké vstupní investice nutné při zavádění projektů v eGovernmentu,
- nákladnost školení úředníků,
- nedostatek finančních prostředků.

#### **4.7.3 Příležitosti**

- zvýšení provázanosti elektronizace napříč celou veřejnou správou,
- rovnocennost elektronických dokumentů s dokumenty v papírově podobě,
- využitelnost elektronických podpisů,
- možnost zasílání automatických upozornění (týkající se schůzky na úřadě, nutnosti dodat nějaké dokumenty, vypršení platnosti osobních dokladů),
- eliminace zastaralých a zdoluhavých procesů, duplicity získávání informací od občanů,
- možnost jednotného přihlašování, které je využitelné jak ve veřejné správě, tak také v soukromém sektoru,
- spolupráce veřejného a soukromého sektoru,
- rozvoj dalších ICT uplatnitelných pro zefektivnění výkonu veřejné správy,
- výměna zkušeností o obdobných postupech ve státech EU a OECD.

#### **4.7.4 Hrozby**

- legislativní překážky, časté změny zákonů,
- riziko nemožnosti čitelnosti formátu elektronických dokumentů v budoucnu (zastarávání formátů),
- diskriminace informačně negramotných jedinců,
- občané preferující pouze osobní styk s orgány veřejné správy,
- nedůvěra v zavádění nových aplikací a k poskytování osobních údajů prostřednictvím Internetu, obava ze ztráty těchto dat,
- tendence k držení se zavedených starých zvyklostí,
- měnící se ekonomické, sociální a demografické prostředí,
- nedostatečná podpora napříč politickými stranami,
- nízká ochota úředníků i občanů ke změně,
- nutnost konverze dokumentů do listinné podoby pro archivaci.

## 5 ZÁVĚR

Tato diplomová práce je zaměřena na problematiku týkající se implementace a využívání nástrojů eGovernmentu v České republice a Dánsku.

**Cílem diplomové práce je zhodnotit základní aspekty a nástroje eGovernmentu v České republice a v Dánsku, a to na základě srovnání úrovně využívání, dostupnosti a využitelnosti těchto nástrojů v obou státech.** V aplikační části bylo cílem srovnat úroveň využívání, dostupnosti a využitelnosti těchto nástrojů v obou zemích.

Pro potřeby této diplomové práce byla také stanovena hypotéza: Úroveň uplatnění a využívání eGovernmentu je v České republice na nižší úrovni než v Dánsku, a to zejména z hlediska rozsahu a využitelnosti nabízených veřejných elektronických služeb.

Na základě provedeného srovnání míry zavedení a uplatňování jednotlivých nástrojů eGovernmentu v obou zemích a také na základě hodnocení jednotlivých indikátorů v poslední kapitole vyplývá, že úroveň českého eGovernmentu zaostává oproti tomu dánskému. A to zejména **v oblasti a online dostupnosti elektronických veřejných služeb a umožnění snadného způsobu získání veřejných služeb či informací o nich prostřednictvím specializovaných portálů veřejné správy.** Stanovená nulová hypotéza byla tedy v rámci čtvrté kapitoly potvrzena.

V Dánsku je na velmi vysoké úrovni koordinace a spolupráci v oblasti eGovernmentu. Hlavním prvkem této spolupráce je Řídící výbor pro víceúrovňovou spolupráci, ve kterém se shromažďují odborníci na všech úrovních veřejné správy (ústřední vláda, obce a regiony). Také zde existuje velké množství subjektů v eGovernmentu. Za všechny je možné jmenovat například Agenturu pro digitalizaci, Agenturu pro vládní IT, Národní kontrolní úřad Dánska a hned několik ministerstev.

Ve všech členských státech EU jsou sestavovány strategické plány, jinak tomu není ani v Dánsku. Dánsko má vytvořeno hned několik takovýchto strategií - Common Public-Sector Strategy for Digital Welfare (2013 - 2020), která má za cíl urychlit využití ICT v oblasti poskytování veřejných služeb - především v oblasti zdravotní péče, péče o seniory, sociálních služeb a vzdělávání. The Joint Public Digital Strategy a The eGovernment Strategy.

Dánsko stejně jako Česká republika využívá pro sdílení a uchovávání informací Základních registrů, jejich počet a provázanost je však v Dánsku na mnohem vyšší úrovni než v České

republice. Mezi tyto registry patří například: Centrální registr ekonomických subjektů, Obchodní rejstřík, Katastr, Registr budov a bytů, Registr vlastníků majetku a další.

V závěru této kapitoly jsme byly vybrány a popsány nejzajímavější prvky dánského eGovernmentu. Mezi tyto patří server **retsinformation.dk**, který umožňuje přístup ke státnímu legislativnímu systému. Projekt **E-Income**, který slouží pro ulehčení dokazování výše příjmů. Jednotný elektronický zdravotnický portál - **sundhed.dk**, který hraje klíčovou roli ve vztahu k aktivní účasti občanů v oblasti prevence a léčby, slouží jako jednotné místo přístupu ke zdravotnickým informacím a pro komunikaci. Pro komunikaci s veřejným sektorem jsou používány **EasySMS a Digitální schránka. NemID**, neboli digitální podpis, který slouží jako jednotné přihlášení pro webové stránky nejen institucí veřejné správy, ale také k online bankovníctví a mnoho dalších webových stránek a služeb.

Hodnocení obou zemí je doplněno o hodnocení ve srovnání s celoevropským průměrem, což umožňuje nahlédnout na úroveň elektronizace obou zemí v širším kontextu. Pro naplnění cíle diplomové práce byla provedena komparativní analýza čtyř indikátorů vycházejících z benchmarkingové studie eGovernmentu, provedené Evropskou komisí. Tato studie se zaměřila na 32 evropských zemí (28 členských států, Švýcarsko, Island, Norsko a Turecko). Vychází z údajů z Uživatelského průzkumu a Mystery shoppingu. Výsledná data zjištěná při průzkumu i mystery shoppingu, byla také využita při zpracování této části práce. Studie je zaměřena na čtyři cílové oblasti, které jsou zároveň prioritami uvedenými v Akčním plánu eGovernmentu. Těmito cíly jsou Posílení postavení uživatele, Jednotný digitální trh, Účinnost a efektivnost a Předpoklady pro zlepšení správy. Studie pro rok 2012 se zaměřuje na 3 životní události, a další služby navazující na tyto události - zakládání podnikání, nezaměstnanost, a studium.

V rámci mystery shoppingu bylo stanoveno, že výsledek odpovídající 50 % znamená, že veškeré informace jsou k dispozici online a výsledek 100 % odpovídá možnosti plně využít elektronické kanály pro využití dané služby.

Při hodnocení celkového indikátoru Posílení postavení uživatele bylo posuzováno, do jaké míry je správa zaměřena na uživatele, zda je správa transparentní a spolupracující. Česká republika se v rámci tohoto ukazatele pohybuje pod průměrem EU, Dánsko je naopak vysoce nad průměrem, nebo se tomuto průměru blíží.

Transparentnost pak byla hodnocena na základě tří hlavních pilířů - Transparentnost veřejných organizací, Transparentnost osobních údajů a Transparentnost poskytování služeb. Nejvyšších úspěchů v oblasti transparentnosti je v průměru dosahováno v oblasti Transparentnosti veřejných organizací. Dánsko však dosahuje nejvyšší transparentnosti (67 %) v oblasti Transparentnosti osobních údajů. Česká republika je ve všech ukazatelích pod průměrem Evropské unie, avšak v oblasti Transparentnosti veřejných organizací je o 4 procentní body úspěšnější než Dánsko. V oblasti osobních dat dosahuje Česká republika hodnoty nula. Bohužel se mi nepodařilo zjistit, zda je opravdu v této oblasti nulová transparentnost, nebo nebylo možno pro tuto oblast získat data.

Ukazatel Jednotný digitální trh posuzoval dvě životní události a s nimi související služby z hlediska přeshraniční mobility. Jedná se o služby pro začínající podnikatele a služby pro studenty. V oblasti mobility podnikání dosahuje Česká republika vysoce podprůměrného výsledku, naopak Dánsko skóruje vysokých 79 % v oblasti dostupnosti online služeb, což ukazuje, že část služeb pro uživatele je dostupná plně nebo alespoň částečně online. V rámci ukazatele mobility občanů (studentů) je Česká republika také pod průměrem EU+, Dánsko dosahuje výsledku mírně pod tímto průměrem.

Ukazatele měřící "efektivnost veřejné správy" se zaměřují na "kvalitu" eGovernmentu jako produktu, v souvislosti s jeho využíváním. Efektivnost eGovernmentu vychází z výsledku uživatelského průzkumu. Jak Dánsko, tak Česká republika se ve všech částech průzkumu přibližují průměru EU+. Výsledný indikátor efektivnosti v průměru EU+ dosahuje 26 %, což lze považovat za velmi nízký výsledek. Česká republika se blíží tomuto průměru, dosáhla v tomto ukazateli celkového výsledku 24 %. Dánsko je naopak mírně nad tímto průměrem, dosáhlo 30 %.

Souhrnným ukazatelem Předpokladů se posuzují klíčové prvky, nezbytné pro využívání při elektronické komunikaci. V této oblasti vidím největším prostor možného zlepšení České republiky. Dosahuje totiž celkového ukazatele pouze 20 %, s tím, že průměr EU+ je 55 %. Dánsko naopak v této oblasti opět dosahuje výsledku výrazně nad průměrem EU+ a to 69 %. Největším problémem České republiky je nulová dostupnost jednotného přihlašování, nulová možnost bezpečného ukládání elektronických dokumentů, což je ovšem také problémem Dánska a velmi nízká jednotnost formátu elektronických dokumentů.



Silnými stránkami eGovernmentu v České republice je velký počet kontaktních míst veřejné správy (tzv. Czech POINT), možnost využívat pro komunikaci s orgány veřejné správy levnější a efektivnější datové schránky, na vysoké úrovni je také transparentnost veřejné správy a nižší závislost občanů na zaměstnancích veřejné správy.

Česká republika může rovněž využít jistý příležitostí v oblasti eGovernmentu a to především výměnou zkušeností a spoluprací s dalšími zeměmi EU a OECD. Jedná se například o zvýšení provázanosti elektronizace napříč celou veřejnou správou, vyšší využitelnost elektronických podpisů, možnost zasílání automatických upozornění, možnost jednotného přihlašování, které je využitelné jak ve veřejné správě, tak také v soukromém sektoru, a s tím související větší spolupráce se subjekty soukromého sektoru.

## Seznam použité literatury

### a) Odborné publikace

[1] FLYNN, Norman. *Public sector management*. Londýn: SAGE Publications Ltd., 2008, 273 s. ISBN 978-085-7028-747.

[2] HEEKS, Richard. *Implementing and managing eGovernment: an international text*. California: SAGE Publications Inc, 2006, 293 s. ISBN 07-619-6792-3.

[3] MAIER, Karel, et al. *Udržitelný rozvoj území*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, 253 s. ISBN 978-80-247-4198-7.

[4] MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

[5] NIXON, Paul a Vassiliki N. KOUTRAKOU. *E-government in Europe: re-booting the state*. 6. vydání. New York: Routledge, 2007, 220 s. ISBN 02-039-6238-9.

[6] LIDINSKÝ, Vít, et al. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

### b) Článek v odborném časopise

[7] BABKOVÁ, Teresa. Dánské zkušenosti. *VEŘEJNÁ SPRÁVA, čtrnáctideník vlády České republiky, vespra@mvcz.cz*. 2010, č. 12. ISSN 1213-6581.

### c) Elektronické dokumenty

[8] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+: Posilování institucionální kapacity účinné veřejné správy Integrace akcí pro zjednodušení a racionalizaci postupů ve veřejné správě*. [online]. Iniciativa informatiky pro občany [14. ledna 2014]. Dostupné z: <http://iio.707.cz/userFiles/dokumenty/sr-egov-2013/2014-01-15/strategicky-ramec-2-3-vize.pdf>.

[9] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy a eGovernmentu 2014+*. [online]. eGON centrum [25. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.egoncentrum.cz>.

[10] OECD. *Denmark: Efficient e-Government for Smarter Service Delivery* [online]. 2010 OECD Publishing [21. 2. 2014]. ISBN 9789264085547. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264087118-en>.

[11] THE DANISH AGENCY FOR DIGITISATION. *Digital Welfare Empowerment, Flexibility and Efficiency: Common Public-Sector Strategy for Digital Welfare* [online]. September 2013 [26. 4. 2014]. ISBN 978-87-93073-04-3. Dostupné z: [http://www.digst.dk/~media/Files/English/Strategy\\_for\\_Digital\\_Welfare.pdf](http://www.digst.dk/~media/Files/English/Strategy_for_Digital_Welfare.pdf).

[12] DANISH MINISTRY OF FINANCE. *Good basic data for everyone: A driver for growth and efficiency* [online]. October 2012 [26. 3. 2014]. ISBN 978-87-995647-4-3. Dostupné z:

[http://www.digst.dk/Home/ServiceMenu/English/Digitisation/~media/Files/English/Grunddata\\_UK\\_web\\_05102012\\_Publication.pdf](http://www.digst.dk/Home/ServiceMenu/English/Digitisation/~media/Files/English/Grunddata_UK_web_05102012_Publication.pdf).

[13] EUROPEAN COMMISSION. *Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?': Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012 Final Background Report*. 2013. ISBN 978-92-79-29951-3. Dostupné z: <http://www.epractice.eu/en/library/5417043>.

[14] EUROPEAN COMMISSION. *Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?': Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012 Final Insight Report*. 2013. ISBN 978-92-79-29949-0. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20\\_0.pdf](http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf).

[15] EUROPEAN COMMISSION. *EGovernment Factsheets: Denmark*. January 2012. Dostupné z: <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>.

[16] ANDERSEN, Rikke Saltoft a Anne Kathrine FJORD. *The Danish Documentbox & Easy-SMS*. European information society conference, 2010. Dostupné z: <http://www.elanet.org/eisco/eisco-2010/documents-1/digital-document-box-easy-sms/view>.

#### c) Webové stránky

[17] EGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. © 2014 [21. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu->.

[18] EGON a Klaudie - symboly eGovernmentu: Klaudie – od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. 18. 4. 2011 [21. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx>.

[19] Základní registry: Komunikace veřejnosti se základními registry přes Czech POINT či datové schránky. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. 27. 7. 2012 [11. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/komunikace-verejnosti-se-zakladnimi-registry-pres-czech-point-ci-datove-schranky.aspx>.

[20] EGON a Klaudie - symboly eGovernmentu: Komunikační infrastruktura veřejné správy. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. © 2014 [20. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>.

[21] Zákon o eGovernmentu. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. © 2014 [20. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.

[22] Základní registry veřejné správy. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. © 2014 [15. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>.

- [23] Orgány veřejné moci. *Správa základních registrů*. [online]. © 2010 – 2014 [22. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/organy-verejne-moci?lang=1>.
- [24] Občan a podnikatel. *Správa základních registrů*. [online]. © 2010 – 2014 [21. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/obcan-a-podnikatel?highlightWords=Ob%C4%8Dan+podnikatel>.
- [25] Základní registry: Informace k dopisu ministra vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. 15. 7. 2013 [25. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-dopisu-ministra-vnitra.aspx>.
- [26] Statistiky: Datové schránky. *Česká pošta, s.p.* [online]. © 2011 [6. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/statistiky-id34635/>.
- [27] Dánsko: Základní informace o teritoriu. *CzechTrade: BusinessInfo.cz Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. 1. 4. 2014 [6. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/dansko-zakladni-informace-o-teritoriu-18507.html>.
- [28] Population and elections. *Statistikbanken*. [online]. © 2014 [20. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1024>.
- [29] Key Figures. *Hagstova Føroya*. [online]. 2014 [22. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.hagstova.fo/en>.
- [30] 2014 Population. *Statistics Greenland*. [online]. 2014 [22. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.stat.gl/default.asp?lang=en>.
- [31] Hlava státu - královna Margrethe II. *Velvyslanectví České republiky v Kodani* [online]. 2013 [10. 3. 2014]. Dostupné z: [http://www.mzv.cz/copenhagen/cz/bilateralni\\_vztahy\\_cr\\_dansko/kratce\\_o\\_dansku/hlava\\_statu\\_kralovna/index.html](http://www.mzv.cz/copenhagen/cz/bilateralni_vztahy_cr_dansko/kratce_o_dansku/hlava_statu_kralovna/index.html)
- [32] About the Danish Parliament. *Folketinget* [online]. 2013 [22. 3. 2014]. Dostupné z: [http://www.thedanishparliament.dk/About\\_the\\_Danish\\_Parliament.aspx](http://www.thedanishparliament.dk/About_the_Danish_Parliament.aspx).
- [33] Ministers. *Statsministeriet* [online]. 2013 [12. 3. 2014]. Dostupné z: [http://www.stm.dk/\\_a\\_2819.html](http://www.stm.dk/_a_2819.html).
- [34] The Monarchy in Denmark: The Monarchy today. *The Danish Monarchy* [online]. © 2014 [16. 3. 2014]. Dostupné z: <http://kongehuset.dk/english/the-monarchy-in-denmark/the-monarchy-today>.
- [35] Dánsko: Ekonomická charakteristika země. *CzechTrade: BusinessInfo.cz Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. 1. 1. 2014 [10. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/dansko-ekonomicka-charakteristika-zeme-18529.html>.
- [36] Cesty k eGovernmentu. ZÁLIŠOVÁ, Irina. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2008 [14. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cesty-k-egovernmentu.aspx>
- [37] Agencies. *Ministry of Finance* [online]. 2014 [17. 3. 2014]. Dostupné z: <http://uk.fm.dk/about-us/agencies>.

- [38] About the Agency for Digitisation. *Digitaliseringsstyrelsen* [online]. 2. juli 2013 [12. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/About-the-Danish-Agency-for-Digitisation>.
- [39] About us. *Danish Ministry of Business and Growth* [online]. 2014 [12. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.evm.dk/english/about-us>.
- [40] About the Ministry. *Ministry of Economic Affairs and the Interior* [online]. 2014 [22. 3. 2014]. Dostupné z: <http://english.oim.dk/>.
- [41] Introduction to the Danish Data Protection Agency. *Datatilsynet* [online]. 14. 04. 2011 [1. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.datatilsynet.dk/english>.
- [42] Local Government Denmark. *Local Government Denmark* [online]. 2012 [3. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.kl.dk/English/Local-Government-Denmark/>.
- [43] Strategy for Digital Welfare 2013-2020. *Digitaliseringsstyrelsen* [online]. 8. november 2013 [7. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Strategy-for-Digital-Welfare>.
- [44] EUROPA - VAT: rules & regulations in the EU: Taxes in Denmark. *The European Commission* [online]. 07. 2012 [12. 3. 2014]. Dostupné z: [http://europa.eu/youreurope/business/vat-customs/buy-sell/index\\_en.htm#denmark\\_en\\_paying-taxes](http://europa.eu/youreurope/business/vat-customs/buy-sell/index_en.htm#denmark_en_paying-taxes).
- [45] Features - citizens: Online services available to the general public. *Sundhed.dk* [online]. 18. 10. 2011 [16. 3. 2014]. Dostupné z: <https://www.sundhed.dk/service/english/about-the-ehealth-portal/features-citizens/>.
- [46] DK: Launch of two free healthcare information apps. *ePractice* [online]. 6. 9. 2013 [16. 3. 2014]. Dostupné z: <http://www.epractice.eu/en/news/5419243>.
- [47] NemSMS. *Digitaliseringsstyrelsen* [online]. 7. 2. 2014 [1. 4. 2014]. Dostupné z: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/NemSMS>.
- [48] NemID: One login does it all. *Digitaliseringsstyrelsen: NemID* [online]. 2014 [25. 3. 2014]. Dostupné z: <https://www.nemid.nu/dk-en/>.
- [49] About NemID. *Digitaliseringsstyrelsen: NemID* [online]. 2014 [26. 3. 2014]. Dostupné z: [https://www.nemid.nu/dk-en/about\\_nemid/](https://www.nemid.nu/dk-en/about_nemid/).
- [50] Code cards and codes. *Digitaliseringsstyrelsen: NemID* [online]. 2014 [cit. 26. 3. 2014]. Dostupné z: [https://www.nemid.nu/dk-en/support/code\\_cards\\_and\\_codes/](https://www.nemid.nu/dk-en/support/code_cards_and_codes/).

## Seznam zkratk

CMS	Centrálního místa služeb
CPU	Central Processing Unit
CZ	Česká republika
Czech POINT	Český podací ověřovací informační národní terminál
ČR	Česká republika
ČSKI	Česká Společnost pro Kybernetiku a Informatiku
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DAGI	Dánské správní a geografické hranice
DK	Dánsko
DKK	Dánská koruna
DPH	Daň z přidané hodnoty
ERÚ	Energetický regulační úřad
EU	Evropská unie
FAQ	Frequently Asked Questions
FOT	FællesOffentligT Geografisk Administrationsgrundlag
HDP	Hrubý domácí produkt
ICT	Informační a komunikační technologie
ID	IDentification
ISZR	Informační systém základních registrů
IT	Informační technologie
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
LGDK	Local Government Denmark
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
NUTS	La Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques

OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
ORG	Převodník
PDF	Portable Document Format
PPP	Public Private Partnership
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SMS	Short message service
SSO	Single Sign On
STS	Styregruppen for Tveroffentlige Samarbejder

## **Seznam tabulek**

Tab. 4.1 Přehled srovnávaných ukazatelů

Tab. 4.2 Typologie uživatelů eGovernmentu

Tab. 4.3 Dostupnost a využitelnost online služeb

## **Seznam obrázků**

Obr. 2.1 Základní hierarchie dokumentů eGovernmentu ve veřejné správě

Obr. 2.2 eGON – symbol eGovernmentu

Obr. 2.3 Klaudie – nový symbol eGovernmentu

Obr. 2.4 Systém základních registrů

Obr. 3.1 Struktura Řídícího výboru pro víceúrovňovou spolupráci

Obr. 3.2 Kódová karta

Obr. 4.1 Struktura výpočtu benchmarkingového ukazatel

Obr. 4.2 Čtyři typy postojů k eGovernmentu (Česká republika, Dánsko a průměr pro EU+)

Obr. 4.3 Důvody nevyužívání nástrojů eGovernmentu při využívání služeb veřejné správy

Obr. 4.4 Transparentnost eGovernmentu

Obr. 4.5 Přeshraniční mobilita firem

Obr. 4.6 Přeshraniční mobilita občanů (studium)

Obr. 4.7 Způsob sestavení konečného ukazatele efektivnosti eGovernmentu

Obr. 4.8 Efektivní správa

Obr. 4.9 Klíčové nástroje eGovernmentu

Obr. 4.10 Syntéza 4 priorit eGovernmentu



## Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25.4.2014

*Hana Horavská*  
.....  
jméno a příjmení studenta

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Matice odpovědností

Národní úroveň	Ministerstvo financí	Agentura pro digitalizaci	Ministerstvo obchodu a růstu	Ministerstvo hospodářství a vnitra	STS	Agentura pro vládní IT	Vládní útvary a agentury	Ministerstvo projektová kancelář	Národní kontrolní úřad	Dánská agentura na ochranu údajů
Politiky/strategie	x	x	x	x						
Koordinace		x			x	x				
Implementace		x					x			
Podpora						x		x		
Audit/Assurance									x	
Ochrana dat										x

Regionální úroveň	STS	LGDK	Národní asociace krajských rad	Obce a regiony
Politiky/strategie	x	x	x	
Koordinace	x			x
Implementace				x
Podpora		x	x	